

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

Начальник управления культуры
администрации муниципального образования
город Краснодар



И.И. Удовицкая

СОГЛАСОВАНО:

Оператор:

Директор ООО «Учебно-
консультационный центр
«Ракурс»



Е.А. Семенко



НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Сводный аналитический отчёт по результатам сбора,
обобщения и анализа информации
о качестве условий осуществления
образовательной деятельности
образовательными организациями

В ГОРОДЕ КРАСНОДАРЕ

2023 год
г. Краснодар

Оглавление

Оглавление	2
Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (НОКО): нормативная база, цели, задачи, функции	3
Методология исследования.....	10
Критерии и показатели оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	11
Методика расчёта показателей и критериев НОКО	14
Основания для проведения НОКО.....	32
Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей.....	34
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность».....	38
Критерий 2. «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	45
Критерий 3. «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»	47
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации».....	55
Критерий 5. «Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций»	57
Рейтинг образовательных организаций по совокупности критериев и в целом	59
Выводы	61
Рекомендации образовательным организациям по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности.....	63
Сравнительный анализ результатов НОКО-2023 и НОКО-2019	68
Инструментарий исследования.....	76
Анкета получателей услуг	76
Анкета оператора.....	78

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (НЭКО): нормативная база, цели, задачи, функции

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования – оценочная процедура, осуществляемая в отношении образовательной организации.

Нормативные основы независимой оценки качества:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в ред. от 27.06.2018 г.) (в ред. от 02 июля 2021 г.);
- Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медикосоциальной экспертизы»;
- Указ Президента Российской Федерации от 04 февраля 2021 г. № 68 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»;
- Указ Президента Российской Федерации от 09 мая 2018 г. № 212 «О внесении изменения в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утверждённый Указом Президента Российской Федерации с 28 апреля 2008 г. № 607»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчёта высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 19 апреля 2018 г. № 472 «Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 г. № 452 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 14 ноября г. 2014 № 1203» [Постановление Правительства РФ от 14 ноября г. 2014 № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок её размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»];
- Постановление Правительства Российской Федерации от 16 августа 2018 г. № 953 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 17 декабря 2012 г. № 1317» (Постановление Правительства РФ от 17 декабря 2012 г. № 1317 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июля 2018 г. № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»;
- Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки

качества условий оказания услуг организациям в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Минпросвещения России от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

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

- Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке её размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

Отраслевая нормативная база независимой оценки качества:

- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» (в ред. от 11 июля 2020 г.);

- Приказ Минпросвещения России от 14 декабря 2018 г. № 301 «Об Общественном совете при Министерстве просвещения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за

счет бюджетных ассигнований федерального бюджета» (вместе с «Положением об Общественном совете при Министерстве просвещения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета»);

- Приказ Минпросвещения России от 27 марта 2020 г. № 143 «Об ответственных должностных лицах за размещение информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- Приказ Минпросвещения России от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации»;

- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 марта 2021 г. № 365 «О внесении изменений в показатели мониторинга системы образования, установленные приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 10 июня 2019 г. № 796»

- Методические рекомендации Минпросвещения России (актуализированные в 2023 г.) «Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей независимой 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 (с учетом отраслевых особенностей)» опубликованы на сайте Минпросвещения в разделе «Открытое министерство».

Цели проведения независимой оценки:

- предоставление участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации: сайты образовательных организаций, стенды в помещениях образовательных организаций, опросы лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность (обучающиеся, родители обучающихся / их законные представители);
- ориентирование обучающихся, родителей обучающихся и/или их законных представителей при выборе образовательной организации (программы) для получения образования, соответствующего их интересам, потребностям и возможностям;
- обеспечение открытости и доступности информации о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Функции независимой оценки:

- определение соответствия, предоставляемого организациями, осуществляющими образовательную деятельность, образования потребностям физических и юридических лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность;
- обеспечение различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители образовательных организаций, педагогический коллектив, обучающиеся, родители (законные представители) и другие заинтересованные группы пользователей) достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности образовательных организаций, для обоснованного принятия управленческих решений (например, при проведении конкурсного отбора лучших образовательных организаций, при распределении грантов, кадровых перестановках, разработке программы по развитию системы образования и др.) и разработки программ и мер повышения качества условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- повышение конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности проводится не реже чем один раз в три года и не чаще одного раза в год с соблюдением принципа полной информационной открытости.

Информация о порядке проведения, показатели и результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности размещаются на официальных сайтах в сети Интернет.

В нормативных документах федерального уровня отмечается, что результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности не влекут за собой приостановление или аннулирование лицензии на осуществление образовательной деятельности, приостановление государственной аккредитации или лишение государственной аккредитации в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Результаты независимой оценки могут быть использованы в качестве показателя эффективности работы:

- ✓ руководителей образовательных организаций;
- ✓ руководителей органов власти соответствующих уровней.

Основными **принципами** проведения НОКО являются открытость, независимость, полнота охвата, достоверность и проверяемость показателей, полученных из открытых источников информации, которые предполагают следующее:

- для расчёта показателей оценки используется, прежде всего, открытая (общедоступная) информация о деятельности организаций, размещаемая в официальных источниках, в том числе официальных сайтах организаций;
- сбор, обобщение и анализ информации, в том числе о мнениях лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность (обучающиеся, родители обучающихся / их законные представители);
- при необходимости для оценки может быть использована информация, которая формируется в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью.

В аналитическом отчёте представлены результаты проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования город Краснодар.

Основные **задачи** независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную

деятельность на территории муниципального образования город Краснодар (далее НОКО):

1. Определить лучшие организации (ТОП) среди образовательных организаций из числа принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности;

2. Определить состояние и уровень развития комплексных показателей различных аспектов образовательной деятельности, влияющих на качество условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

3. Разработать конкретные рекомендации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности для образовательных организаций муниципального образования город Краснодар из числа принявших участие в процедуре НОКО;

4. Предоставить управлению культуры администрации муниципального образования город Краснодар аналитический отчет на бумажном и электронном носителях о результатах проведения процедуры НОКО, который состоит из:

- общего рейтинга организаций;
- рейтинга организаций в разрезе каждого отдельного критерия;
- итогового вывода о состоянии условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями;
- конкретных рекомендаций по улучшению качества условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- наблюдения за динамикой качества условий осуществления образовательной деятельности, основанного на результатах НОКО прошлого периода.

Методология исследования

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности проводилась по общим критериям оценки качества, установленным Минпросвещения России, характеризующим следующие аспекты формирующие условия, в которых осуществляется образовательная деятельность (табл. 1.1):

Таблица 1.1

№ п/п	Критерий
1.	Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность
3.	Доступность образовательной деятельности для инвалидов
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации
5.	Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организациями

Методика расчёта показателей и критериев разработана в соответствии с:

1) Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 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»;

2) Приказ Минпросвещения России от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

3) Методическими рекомендациями Минпросвещения России (актуализированные в 2023 г.) «Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей независимой 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 (с учетом отраслевых особенностей)» опубликованы на сайте Минпросвещения в разделе «Открытое министерство».

В разделе «Критерии и показатели оценки качества условий осуществления образовательной деятельности» приведены критерии оценки качества, показатели оценки качества, а также источники информации и методы её сбора для расчёта значений показателей.

Критерии и показатели оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

В таблице 2.1 приведены критерии оценки качества, показатели оценки качества, а также источники информации и методы её сбора для расчёта значений показателей.

Таблица 2.1

Критерии и показатели оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1. Характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация)	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, нормативным правовым актам.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
	1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	Анализ официальных сайтов организации.
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).	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. № 51726. Анкета для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.
2. Характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	Изучение условий в помещении организации.
	2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	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. № 51726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 5.

3. Характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов	3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов.	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
	3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов).	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 7.
4. Характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).	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 8.
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).	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 9.
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).	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 11.

5. Характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	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 12.
	5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).	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.
	5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	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 14.

Методика расчёта показателей и критериев НОКО

**Показатели, характеризующие
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Таблица 3.1

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в сети «Интернет» (далее - сайт) ($P_{инф}$).	0,1	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	- отсутствует информация о деятельности организации; - объём информации (количество материалов/единиц информации), размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{стенд}$);	0 баллов 1-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.1)
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	- отсутствует информация о деятельности организации на её официальном сайте; - объём информации (количество материалов/единиц информации), размещённой на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{сайт}$).	0 баллов 1-100 баллов	

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где:

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

$I_{\text{сайт}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» (далее – сайт);

$I_{\text{норм-стенд}}$ – 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 в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

В соответствии с «Методическими рекомендациями к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей», опубликованными на сайте Минпросвещения России в разделе «Открытое министерство», для образовательных организаций установлен **необходимый объем** информации для размещения на стендах и на официальном сайте образовательной организации (табл. 3.2).

Тип образовательной организации	Таблица 3.2			
	Дошкольные образовательные организации	Общеобразовательные организации	Организации среднего профессионального образования	Организации дополнительного образования детей
Количество единиц информации, необходимой для размещения <u>на стендах</u> в помещении организации.	11 единицы	14 единицы	15 единиц	11 единиц
Количество единиц информации, необходимой для размещения <u>на официальном сайте</u> организации.	53 единицы	61 единица	65 единиц	52 единицы

Таблица 3.3

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел сайта «Часто задаваемые вопросы»); - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) ($P_{\text{дист}}$).	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) телефона; 2) электронной почты; 3) электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); 4) технической возможности выражения получателем образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия; - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трёх способов включительно) ($C_{\text{дист}}$); - в наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия.	0 баллов по 30 баллов за каждый способ ($T_{\text{дист}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.2)

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} \quad (1.2)$$

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

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

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

Таблица 3.4

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
1.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, на сайте ($P_{уд}^{откр}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($Ч_{общ}$)).	0,4	1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации.	число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{стенд}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».	число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{сайт}$).	0-100 баллов	

$$P_{уд}^{откр} = \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \times 100, \quad (1.3)$$

где: $Y_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации;

$Y_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на официальном сайте организации; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» K^1 :

$$K^1 = 0,3 \times P_{инф} + 0,3 \times P_{инт} + 0,4 \times P_{уд}^{откр}, \quad (1)$$

Значение критерия K^1 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий. Максимальное значение критерия K^1 - 100 баллов.

**Показатели, характеризующие
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

Таблица 3.5

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации ($P_{комф. усл}$).	0,5	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации.	- отсутствуют комфортные условия; - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{комф}$); - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг.	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{комф}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)

$$P_{комф. усл} = T_{комф} \times C_{комф} \quad (2.1)$$

где: $T_{комф}$ - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{комф}$ - количество комфортных условий предоставления услуг.

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

Таблица 3.6

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi_{уд}^{комф}$).	0,5	2.2.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг организацией.	число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией ($У^{комф}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (2.3)

$$\Pi_{уд}^{комф} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где:

$У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг» (K^2):

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

Значение критерия K^2 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий. Максимальное значение критерия K^2 - 100 баллов.

**Показатели, характеризующие
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

Таблица 3.7

	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданию организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$).	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- отсутствует условия доступности для инвалидов; - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$); - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов.	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.1)

$$\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}} \quad (3.1)$$

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 ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает значение 100 баллов.

В соответствии с «Методическими рекомендациями к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей», опубликованными на сайте Минпросвещения России в разделе «Открытое министерство», при расчете показателя 3.1. для образовательных организаций, располагающихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, в случае невозможности выполнения требований по обеспечению доступности для инвалидов в части: оборудования входных групп лифтами (подъемными платформами); наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (подтверждается решениями органов по охране и использованию памятников истории и культуры соответствующего уровня и органами социальной защиты населения соответствующего уровня) показатель оценки качества ($P_{доот}^{орг}$) принимает:

- значение 100 баллов при условии обеспечения 2-х условий доступности: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов и наличие сменных кресел-колясок;
- значение 60 баллов при условии обеспечения 1-го условия доступности из двух: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов/ наличие сменных кресел-колясок.

Аналогичный алгоритм расчета показателя 3.1. используется для малокомплектных школ и школ, расположенных в труднодоступной местности (при наличии документов, подтверждающих невозможность выполнения требований).

В целях избежания необоснованного снижения балла по указанному показателю НОКО у образовательных организаций, у которых отсутствует возможность обеспечения выделенной стоянки (например, полное отсутствие парковочной территории, отсутствие площадок вне территории образовательной организации к полномочиям органов местного самоуправления и др.), условие доступности «наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов» оценивается в 20 баллов. При этом алгоритм расчета показателя 3.1. сохраняется прежним (с учетом рекомендаций для образовательных организаций, располагающихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, и также малокомплектных школ и школ, расположенных в труднодоступной местности).

Таблица 3.8

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводника (тифлосурдопереводника); - альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому ($\Pi_{\text{дист}}^{\text{услуг}}$). 	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводника (тифлосурдопереводника); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому. 	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими; - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех ($C_{\text{дист}}^{\text{услуг}}$)); - наличие пяти и более условий доступности. 	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{дист}}^{\text{услуг}}$)</p> <p>100 баллов</p>	100 баллов
						<p>Для расчета формула (3.2)</p>

$$P_{\text{ДОСТ}}^{\text{УСЛУГ}} = T_{\text{ДОСТ}}^{\text{УСЛУГ}} \times C_{\text{ДОСТ}}^{\text{УСЛУГ}}, \quad (3.2)$$

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.

В соответствии с Методическими рекомендациями Минпросвещения России при расчёте показателя 3.2 в случае, если в образовательной организации не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчётностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) показатель ($P_{\text{ДОСТ}}^{\text{УСЛУГ}}$) принимает:

- значение 100 баллов при условии обеспечения 3-х условий доступности: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

- значение 60 баллов при условии обеспечения 2-х условий доступности из представленных: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

- значение 20 баллов при условии обеспечения 1-го условия доступности из представленных: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

Таблица 3.9

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) ($P_{уд}$).	0,3	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов ($Y_{удст}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.3)

$$P_{уд} = \frac{Y_{удст}}{Ч_{инв}} \times 100, \quad (3.3)$$

где: $Y_{удст}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

$$\text{Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» } K^3: \quad K^3 = 0,3 \times P_{удст}^{орг} + 0,4 \times P_{удст}^{услуг} + 0,3 \times P_{уд} \quad (3)$$

Значение критерия K^3 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^3 – 100 баллов.

В случае если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) данный показатель не используется. При этом для расчёта критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» K^3 используется следующий алгоритм:

$$K^3 = 0,6 \times P_{удст}^{орг} + 0,4 \times P_{удст}^{услуг}$$

**Показатели, характеризующие
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Таблица 3.10

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{уд}^{перв.конт}$).	0,4	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приёмного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию.	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($U_{перв.конт}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.1)

$$P_{уд}^{перв.конт} = \frac{U_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (4.1)$$

где:

$U_{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Таблица 3.11

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), $\left(\frac{\Pi_{уд}^{оказ.услуг}}{\Pi_{уд}^{общ}}.$	0,4	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию.	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги $\left(\Pi_{уд}^{оказ.услуг}\right)$, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты $\left(\Pi_{уд}^{общ}\right)$.	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.2)

$$\Pi_{уд}^{оказ.услуг} = \frac{Y_{уд}^{оказ.услуг}}{Ч_{уд}^{общ}} \times 100, \quad (4.2)$$

где

$Y_{уд}^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{уд}^{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Таблица 3.12

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi_{уд}^{вежл.дист}$).	0,2	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения [жалобы, предложения], получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия ($Y_{уд}^{вежл.дист}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Q_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.3)

$$\Pi_{уд}^{вежл.дист} = \frac{Y_{уд}^{вежл.дист}}{Q_{общ}} \times 100, \quad (4.3)$$

где: $Y_{уд}^{вежл.дист}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Q_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» K^4 :

$$K^4 = 0,4 \times \Pi_{уд}^{перв.анкет} + 0,4 \times \Pi_{уд}^{опит.услуг} + 0,2 \times \Pi_{уд}^{вежл.дист}, \quad (4)$$

Значение критерия K^4 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий. Максимальное значение критерия K^4 - 100 баллов.

**Показатели, характеризующие
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Таблица 3.13

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ей рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (% от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{реком}}$).	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($Y_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.1)

$$P_{\text{реком}} = \frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (5.1)$$

где:

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

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

Таблица 3.14

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{уд. усл}}$).	0,2	5.2.1. Удовлетворённость получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - наличием и повязанностью навигации внутри организации; - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее).	число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг ($U_{\text{орг. усл}}$), во отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.2)

$$P_{\text{уд. усл}} = \frac{U_{\text{орг. усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (5.2)$$

где:

$U_{\text{орг. усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг;

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

Таблица 3.15

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (% от общего числа опрошенных получателей услуг) ($П_{уд}$).	0,5	5.3.1. Удовлетворённость получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.	число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации ($У_{уд}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.3)

$$П_{уд} = \frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (5.3)$$

где:

$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» K^5 :

$$K^5 = 0,3 \times П_{реком} + 0,2 \times П_{уд}^{пр. усл} + 0,5 \times П_{уд}, \quad (5)$$

Значение критерия K^5 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данной критерий. Максимальное

значение критерия K^5 - 100 баллов.

После проведения подсчетов значений по каждому показателю производится расчет итогового значения интегрального показателя качества условий осуществления образовательной деятельности в организации. Он определяется как среднее арифметическое пяти критериев для данной организации:

$$S_n = \frac{\sum_{i=1}^5 K_n^i}{5} = \frac{1}{5}(K_n^1 + K_n^2 + K_n^3 + K_n^4 + K_n^5), \text{ где}$$

S_n - интегральный показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в n -ой образовательной организации, в баллах;

n - номер образовательной организации, для которой рассчитывается интегральный показатель S_n , $n = 1, \dots, N$;

N - количество образовательных организаций, в отношении которых проведена независимая оценка;

i - порядковый номер критерия оценки качества, $i = 1, \dots, 5$;

K_n^i - значение i -го критерия для n -ой организации, в баллах.

Основания для проведения НОКО

Процедура независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, а также мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовка аналитического отчета, выполнялись специалистами организации-оператора ООО «Учебно-консультационный центр «Ракурс» на основании контракта № 02-23/НОК от 15.05.2023 г.

В соответствии с контрактом для проведения процедуры независимой оценки качества условий, в которых осуществляется образовательная деятельность организациями, осуществляющими образовательную деятельность, были определены 9 муниципальных образовательных организаций дополнительного образования детей, подведомственные управлению культуры администрации муниципального образования город Краснодар:

- ❑ Муниципальное учреждение дополнительного образования Детская школа искусств № 2 муниципального образования город Краснодар (далее ДШИ № 2);
- ❑ Муниципальное учреждение дополнительного образования Детская школа искусств № 9 муниципального образования город Краснодар (далее ДШИ № 9);
- ❑ Муниципальное учреждение дополнительного образования Детская школа искусств № 10 имени Владимира Васильевича Магдалица муниципального образования город Краснодар (далее ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица);
- ❑ Муниципальное учреждение дополнительного образования Детская школа искусств № 11 имени Арно Бабаджаняна муниципального образования город Краснодар (далее ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна);
- ❑ Муниципальное учреждение дополнительного образования Детская школа искусств № 13 имени Дмитрия Александровича Хворостовского муниципального образования город Краснодар (далее ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского);
- ❑ Муниципальное учреждение дополнительного образования Детская школа искусств № 14 муниципального образования город Краснодар (далее ДШИ № 14);

- в) Муниципальное учреждение дополнительного образования Детская школа искусств им. Г.Ф. Пономаренко муниципального образования город Краснодар (далее ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко);
- в) Муниципальное учреждение дополнительного образования Детская школа искусств имени С.В. Рахманинова муниципального образования город Краснодар (далее ДШИ им. С.В.Рахманинова);
- в) Муниципальное учреждение дополнительного образования Детская художественная школа им. В.А. Пташинского муниципального образования город Краснодар (далее ДХШ им. В.А.Пташинского).

Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности проводилась на основе расчёта интегрального показателя (определения ТОП лучших) и сопоставления комплексных показателей, характеризующих различные аспекты качества условий осуществления деятельности образовательной организацией, со средними значениями показателей и определением категорий результатов:

- ✓ отлично – от 81 до 100 баллов;
- ✓ хорошо – от 61 до 80 баллов;
- ✓ удовлетворительно – от 40 до 60 баллов;
- ✓ ниже среднего – от 20 до 39 баллов;
- ✓ неудовлетворительно – от 0 до 19 баллов.

По значениям интегральных показателей произведена общая оценка качества условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, и сформированы рейтинги организаций внутри муниципалитета.

Специалистами организации-оператора с 15 мая по 04 августа 2023 г. осуществлен сбор и анализ показателей качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, подведомственными Управлению культуры администрации муниципального образования город Краснодар, осуществляющими образовательную деятельность.

Сбор данных для проведения процедуры НОКО осуществлялся организацией-оператором двумя способами:

- дистанционно (сбор данных из общедоступных источников и интернет-анкетирование граждан, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность);
- очно-дистанционно, путем осмотра мест осуществления образовательной деятельности, в присутствии представителя образовательной организации.

Дистанционным способом, путем изучения информации, документов, размещенных на официальных сайтах организаций, структуры сайтов образовательных организаций, получены данные для расчёта индикаторов:

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

Путем осмотра мест осуществления образовательной деятельности в присутствии представителя образовательной организации и с составлением фотоотчётов получены данные для расчёта индикаторов:

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2.1.1. Наличие комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

3.1.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов;

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

В целях получения данных об удовлетворенности лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность, был проведен опрос граждан (обучающихся, их родителей/законных представителей) в форме анонимного интернет-анкетирования. Анкетирование проводилось с помощью специализированного сервиса для проведения опросов Гугл Формы (<https://docs.google.com/forms/>). На сайтах всех образовательных организаций, принимавших участие в НОКО, были созданы активные ссылки на опрос граждан, в помещениях образовательных организаций были размещены объявления с информацией о возможности прохождения анкетирования с мобильных устройств с соответствующими QR-кодами для участия в опросе. Посредством анкетирования граждан, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность, были получены оценки по следующим индикаторам:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации;

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет»;

2.2.1. Удовлетворённость комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

3.3.1. Удовлетворённость доступностью образовательной деятельности для инвалидов;

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части, справочной службы и пр.) при непосредственном обращении в организацию;

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и пр.);

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.);

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым;

5.2.1. Удовлетворённость получателей услуг организационными условиями, в которых осуществляется образовательная деятельность (расписание, график работы организации);

5.3.1. Удовлетворённость получателей услуг в целом условиями, в которых осуществляется образовательная деятельность.

В соответствии с Приказом Минтруда от 30.10.2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной

организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

В соответствии с «Методическими рекомендациями к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей», общий объем генеральной совокупности респондентов для каждой образовательной организации соответствует общей численности получателей услуг в организации и рассчитывается как сумма общей численности обучающихся и численности обучающихся, достигших возраста 14 лет, в течение календарного года, предшествующего году проведения НОКО. Согласно данным о количестве и составе обучающихся в организациях, в отношении которых проводится НОКО, полученных от управления культуры администрации муниципального образования город Краснодар, общий объем генеральной совокупности респондентов по 9-ти образовательным организациям, принявшим участие в процедуре НОКО, составляет 7012 человек. Объем выборочной совокупности составил 3250 человек.

В таблице 4.1 приведён перечень образовательных организаций, адреса официальных сайтов в сети «Интернет», а также информация об общем объеме генеральной совокупности (численность обучающихся плюс численность обучающихся, достигших возраста 14 лет) и об объеме выборочной совокупности респондентов в разрезе каждой образовательной организации.

Таблица 4.1

№ п/п	Сокращённое наименование ОО	Адрес официального сайта	Объём генеральной совокупности, чел.	Число респондентов, чел.	Доля респондентов, %
1.	ДШИ № 2	dshi2krasnodar.ru	758	310	40,9
2.	ДШИ № 9	dshi9.krd.muzkult.ru	559	231	41,32
3.	ДШИ № 10 им. В.В.Магдаллица	dshi10.krdmuzkult.ru	750	334	44,53
4.	ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна	dim-11.pф	650	314	48,31
5.	ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского	arts13.krd.muzkult.ru	846	358	42,32
6.	ДШИ № 14	kdshi14-krd.ru	1150	615	53,48
7.	ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко	ponomarenko.krd.muzkult.ru	648	294	45,37
8.	ДШИ им. С.В.Рахманинова	rahmaninovka.ru	915	490	53,55
9.	ДХШ им. В.А.Пташинского	Iartschool.krd.muzkult.ru	736	304	41,3
ИТОГО			7012	3250	

Из общего числа прошедших анкетирование граждан 87,1 % составляют женщины и 12,9 % - мужчины. Средний возраст респондентов 38,6 лет.

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации (ОО) проводилась на основании трёх показателей. Для оценки показателей по данному критерию оценивалась информация, размещённая на стендах в помещениях образовательных организаций и на официальных сайтах, а также данные интернет-анкетирования граждан, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность.

При анализе информации, размещённой на стендах в помещениях ОО, учитывались требования нормативно-правовых актов о содержании этой информации, её актуальность и полнота, а также доступность для лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность. Учитывались также обновлённые требования к официальному сайту ОО и к информационному стенду по количеству единиц и составу информации, необходимой для размещения на стендах и на сайте образовательной организации.

Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования, а также приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14.08.2020 г. № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации» предполагают повышение роли интернет-представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг.

Интернет-сайты ОО должны служить площадкой для привлечения заинтересованных лиц к наблюдению за процессами, происходящими в образовании, позволять наладить взаимодействие с лицами, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность (обучающиеся, родители обучающихся / их законные представители), ориентироваться на их запросы и пожелания, содействовать созданию высокой репутации ОО и доверия к организации, реализующей образовательный процесс.

Исследование интернет-сайтов ОО осуществляла комиссия сотрудников организации-оператора методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, актуальности размещённой информации, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

В таблице 5.1 представлены данные (в баллах) для организаций дополнительного образования детей города Краснодара по показателям 1.1, 1.2, 1.3, составляющим оценку по критерию 1, а также общие результаты по критерию 1.

Таблица 5.1
Результаты организаций дополнительного образования детей города Краснодара в 2023 году по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

Рейтинг по критерию 1	Наименование образовательной организации	Показатель 1.1.*	Показатель 1.2.*	Показатель 1.3.*	Значение критерия 1*
	Максимальный балл	100	100	100	100
	Значимость показателя	0,3	0,3	0,4	
1	ДШИ им. С.В.Рахманинова	99	100	100	99,7
2	ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского	99	100	99	99,3
3	ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко	98	100	99	99
4	ДХШ им. В.А.Пташинского	92	100	99	97,2
5-6	ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица	86	100	99	95,4
5-6	ДШИ № 14	86	100	99	95,4
7	ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна	80	100	99	93,6
8	ДШИ № 2	78	100	100	93,4
9	ДШИ № 9	77	100	100	93,1
	Средние значения	88,34	100,00	99,30	96,24

Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами».

Показатель 1.2. «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».

Показатель 1.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».

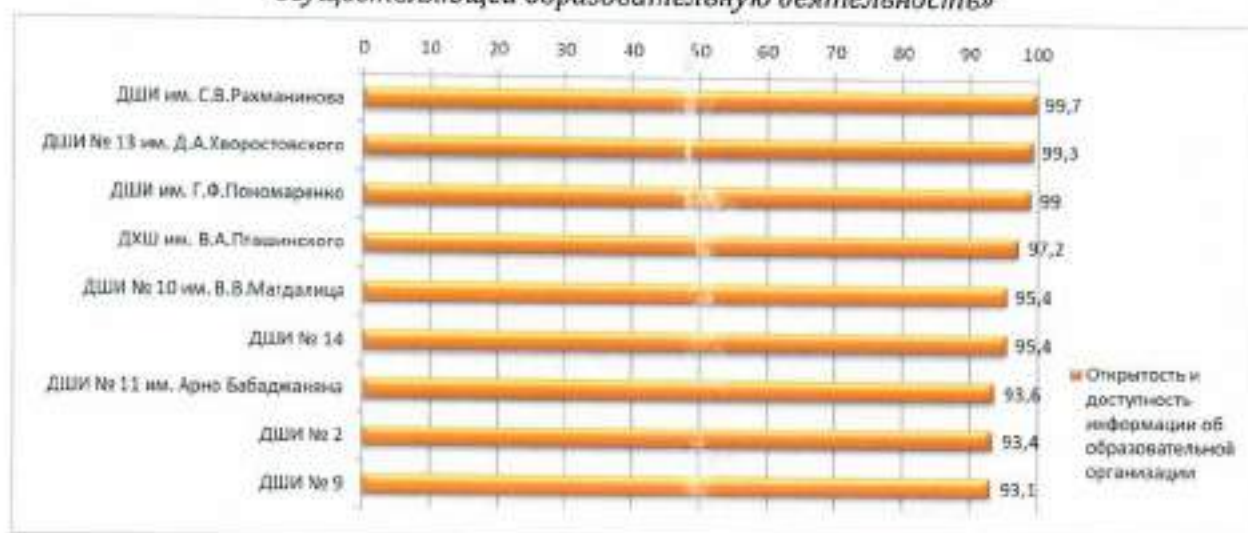
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность».

Средние значения показателей для организаций дополнительного образования детей, рассчитываемых на основе экспертных оценок, а именно показателя 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» и показателя 1.2. «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование», составляют соответственно 88,34 и 100 баллов. Среднее значение показателя 1.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте», рассчитанного по результатам анкетирования граждан, составило 99,3 балла.

Общее среднее значение критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» составило 96,24 балла, что говорит о высоком уровне открытости и доступности информации об организациях дополнительного образования детей, подведомственных управлению культуры муниципального образования город Краснодар, принявших участие в процедуре проведения НОКО в 2023 году.

Диаграмма 5.1

Рейтинг организаций дополнительного образования детей города Краснодара в 2023 году по критерию 1: «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»



Лидерами рейтинга организаций дополнительного образования детей города Краснодара по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» являются:

- 1-е место – ДШИ им. С.В.Рахманинова с оценкой 99,7 балла;
- 2-е место – ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского с оценкой 99,3 балла;
- 3-е место – ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко с оценкой 99 баллов.

Как видно из оценочных данных, все 9 образовательных организаций, принявших участие в НОКО, получили значения критерия 1 в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

Официальные сайты и стенды организаций дополнительного образования, принявших участие в процедуре проведения НОКО в 2023 году соответствуют необходимым требованиям. Тем не менее, имеются некоторые замечания, устранение которых может повлиять на увеличение значений критерия 1 при следующей процедуре НОКО.

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на стендах в помещениях образовательных организаций, показал, что на стендах в помещениях некоторых образовательных организаций не размещена (частично не размещена, либо в организации не предусмотрены соответствующие условия) следующая необходимая информация (документы):

- информация о структуре организации (органов управления) (у 2 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9);

- ФИО и должности руководителей структурных подразделений (отделов, отделений) (у 2 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9);

- образец договора об оказании платных образовательных услуг (при наличии платных услуг) или организация не предоставляет платные образовательные услуги (у 1 организации: ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна);

- документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе (при наличии платных образовательных услуг) или организация не предоставляет платные образовательные услуги (у 3 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна);

- информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ (у 5 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 14).

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на официальных сайтах образовательных организаций, показал, что на некоторых сайтах не размещены (частично не размещены, либо в организации не предусмотрены соответствующие условия) следующие документы (информация):

- информация о местах осуществления образовательной деятельности, в том числе сведения об адресах мест осуществления образовательной деятельности, которые в соответствии с частью 4 статьи 91 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» не включаются в соответствующую запись в реестре лицензий на осуществление образовательной деятельности (у 4 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко, ДХШ им. В.А.Пташинского);

- информация о структуре организации (органов управления) (у 2 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9);

- ФИО и должности руководителей структурных подразделений (отделов, отделений) (у 2 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9);

- информация о практике, предусмотренной соответствующей образовательной программой (у 2 организаций: ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна);

- информация о наличии объектов для проведения практических занятий (у 1 организации: ДШИ № 9);

- информация о наличии объектов спорта (у 9 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского, ДШИ № 14, ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко, ДШИ им. С.В.Рахманинова, ДХШ им. В.А.Пташинского);

- информация о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ (у 4 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна);

- информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ (у 5 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 14);

- информация о доступе к информационным системам и ИТ сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ОВЗ в разделе сайта "Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса" (у 2 организаций: ДШИ № 9, ДШИ № 14);

- информация об электронных образовательных ресурсах, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ в разделе сайта "Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса" (у 2 организаций: ДШИ № 9, ДШИ № 14);

- информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ОВЗ в разделе сайта "Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса" или указанные средства отсутствуют в образовательной организации (у 3 организаций: ДШИ № 9, ДШИ № 14, ДХШ им. В.А.Пташинского);

- информация о специально оборудованных учебных кабинетах для обучающихся с ОВЗ или такие кабинеты отсутствуют в образовательной организации (у 5 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДХШ им. В.А.Пташинского);

- информация о специальных объектах для проведения практических занятий для обучающихся с ОВЗ или указанные объекты отсутствуют в образовательной

организации (у 5 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДХШ им. В.А.Пташинского);

- информация о специально оборудованных библиотеках для обучающихся с ОВЗ или такие библиотеки отсутствуют в образовательной организации (у 5 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДХШ им. В.А.Пташинского);

- информация о специально оборудованных объектах спорта для обучающихся с ОВЗ или такие объекты отсутствуют в образовательной организации (у 9 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского, ДШИ № 14, ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко, ДШИ им. С.В.Рахманинова, ДХШ им. В.А.Пташинского);

- информация о специальных средствах обучения и воспитания для обучающихся с ОВЗ или указанные средства отсутствуют в образовательной организации (у 5 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДХШ им. В.А.Пташинского);

- информация о специальных условиях питания для обучающихся с ОВЗ или специальные условия питания не обеспечиваются в образовательной организации (у 6 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 14, ДХШ им. В.А.Пташинского);

- информация о специальных условиях охраны здоровья для обучающихся с ОВЗ или специальные условия охраны здоровья не обеспечиваются в образовательной организации (у 3 организаций: ДШИ № 9, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДХШ им. В.А.Пташинского);

- информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья в разделе сайта "Доступная среда" или указанные доступ не обеспечиваются в образовательной организации (у 3 организаций: ДШИ № 9, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 14);

- информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в разделе сайта "Доступная среда" или указанный доступ не обеспечиваются в образовательной организации (у 3 организаций: ДШИ № 9, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 14);

- информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для обучающихся с ОВЗ в разделе сайта "Доступная среда" или указанные технические средства отсутствуют в образовательной организации (у 5 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 14, ДХШ им. В.А.Пташинского);

- образец договора об оказании платных образовательных услуг или платные образовательные услуги не предоставляются в образовательной организации (у 2 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна);

- документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе или платные образовательные услуги не предоставляются в образовательной организации (у 2 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна).

Критерий 2. «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Для оценки по показателю 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» использовалась информация, полученная в результате осмотра специалистами организации-оператора, в присутствии представителей образовательных организаций, помещений образовательных организаций и прилегающих территорий. Для оценки показателя 2.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» использовалась информация, полученная в результате анкетирования лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность.

В таблице 6.1 представлены данные (в баллах) для организаций дополнительного образования детей города Краснодара по показателям 2.1, 2.2, составляющим оценку по критерию 2, а также общие результаты по критерию 2.

Таблица 6.1

Результаты организаций дополнительного образования детей города Краснодара в 2023 году по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Рейтинг по критерию 2	Наименование образовательной организации	Показатель 2.1.*	Показатель 2.2.*	Значение критерия 2*
	Максимальный балл	100	100	100
	Значимость показателя	0,5	0,5	
1-9	ДШИ № 2	100	99	99,5
1-9	ДШИ № 9	100	99	99,5
1-9	ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица	100	99	99,5
1-9	ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна	100	99	99,5
1-9	ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского	100	99	99,5
1-9	ДШИ № 14	100	99	99,5
1-9	ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко	100	99	99,5
1-9	ДШИ им. С.В.Рахманинова	100	99	99,5
1-9	ДХШ им. В.А.Пташинского	100	99	99,5
	Средние значения	100,00	99,00	99,50

***Показатель 2.1.** «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

Показатель 2.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

Критерий 2. «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

Диаграмма 6.2

Рейтинг организаций дополнительного образования детей города Краснодара в 2023 году по критерию 2: «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»



По критерию 2: «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» все организации получили одинаковое количество баллов.

Опираясь на расчетные данные, можно отметить высокий уровень комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, у всех оцениваемых образовательных организаций.

Все 9 образовательных организаций, принявших участие в НОКО, получили значения критерия 2 в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

Критерий 3. «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

При оценке по показателям 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов» и 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» использовалась информация, полученная в результате осмотра специалистами организации-оператора помещений образовательных организаций и прилегающих территорий, документы организаций (паспорта доступности, сертификаты или удостоверения сотрудников, ответственных за сопровождение инвалидов в помещениях и пр.), для оценки по показателю 3.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов» использовались данные интернет-анкетирования граждан.

В таблице 7.1 представлены данные (в баллах) для организаций дополнительного образования детей города Краснодара по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3, а также общие результаты по критерию 3.

Таблица 7.1

Результаты организаций дополнительного образования детей города Краснодара в 2023 году по критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

Рейтинг по критерию 3	Наименование образовательной организации	Показатель 3.1.*	Показатель 3.2.*	Показатель 3.3.*	Значение критерия 3*
	Максимальный балл	100	100	100	100
	Значимость показателя	0,3	0,4	0,3	
1	ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко	100	80	100	92
2	ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского	80	100	92	91,6
3	ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица	80	100	не использ.	88
4	ДШИ им. С.В.Рахманинова	60	100	89	84,7
5	ДХШ им. В.А.Пташинского	100	60	100	84
6	ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна	60	80	86	75,8
7	ДШИ № 14	60	60	97	71,1
8	ДШИ № 2	40	60	100	66
9	ДШИ № 9	40	60	97	65,1
	Средние значения	68,89	77,78	94,00	79,82

*Показатель 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов».

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

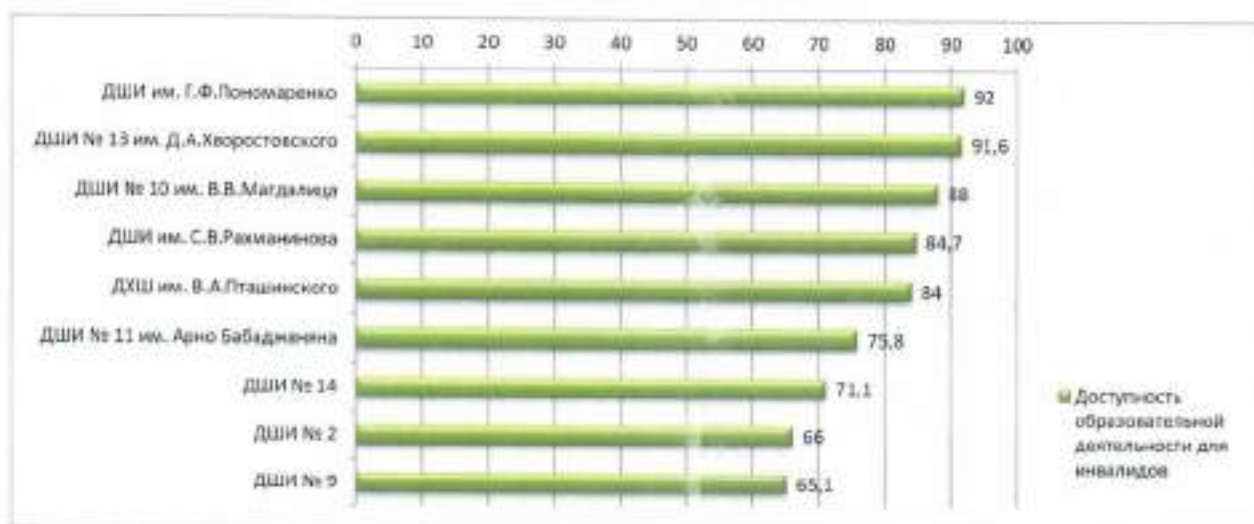
Показатель 3.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов».

Критерий 3. «Доступность образовательной деятельности для инвалидов».

Средние значения показателей, рассчитываемых на основе экспертных оценок, а именно показателя 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов» и показателя 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими», для организаций дополнительного образования детей составляют соответственно 68,89 и 77,78 балла – оба средних значения соответствуют категории «хорошо» - от 61 до 80 баллов. Наиболее высокое среднее значение в составе критерия 3 получено по показателю 3.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов», рассчитанному на основании результатов анкетирования граждан, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность, - 94 балла. Среднее значение критерия 3 для организаций дополнительного образования детей составило 79,82 балла, что соответствует категории «хорошо» - от 61 до 80 баллов.

Диаграмма 7.1

Рейтинг организаций дополнительного образования детей города Краснодара в 2023 году по критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»



Лидерами рейтинга организаций дополнительного образования детей города Краснодара по критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» являются:

- 1-е место – ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко с оценкой 92 балла;
- 2-е место – ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского с оценкой 91,6 балла;
- 3-е место – ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица с оценкой 88 баллов.

Отметим, что для организации ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица при расчёте значения критерия 3 показатель 3.3. «Доля получателей образовательных услуг,

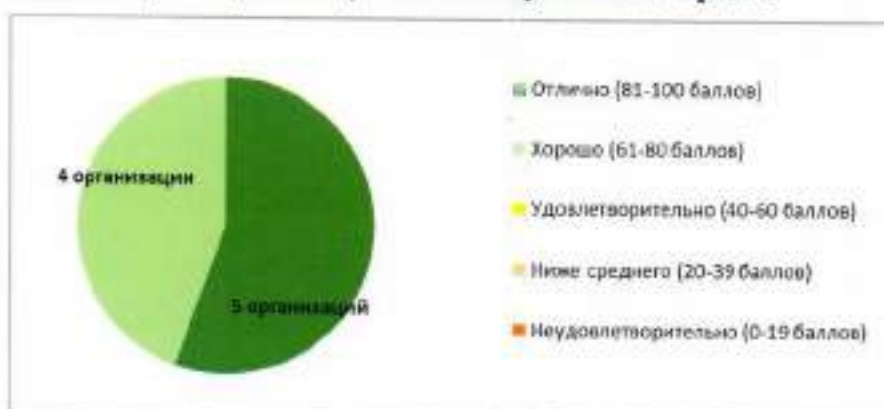
удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов» не использовался. У данной образовательной организации не предусмотрены адаптированные образовательные программы и нет обучающихся с ОВЗ. Для ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица значение критерия 3 рассчитывалось только на основе значений показателей 3.1. и 3.2.

Из расчётных данных следует, что образовательные организации города Краснодара, принявшие участие в процедуре НОКО, получили по критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» оценки из категорий:

- отлично (от 81 до 100 баллов) - 5 организаций;
- хорошо (от 61 до 80 баллов) - 4 организации.

Диаграмма 7.2

Распределение значений критерия 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» для организаций дополнительного образования детей города Краснодара в 2023 году по категориям



Согласно полученным оценочным данным можно сделать вывод, что в целом доступность образовательной деятельности для инвалидов в организациях дополнительного образования детей, подведомственных управлению культуры муниципального образования город Краснодар, принявших участие в процедуре проведения НОКО в 2023 г., находится на хорошем уровне.

В соответствии с Методическими рекомендациями к единому порядку расчёта показателей независимой 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 (с учётом отраслевых особенностей) показатель 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов» и показатель 3.2.

«Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» могут быть оценены в упрощенном порядке при соблюдении некоторых условий.

При расчете показатель 3.1. необходимо руководствоваться требованиями приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. N 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» предусматривающего оценку и паспортизацию объекта, в котором осуществляется образовательная деятельность, разработку мероприятий по улучшению условий доступности объекта и образовательной деятельности для инвалидов.

Упрощенный порядок оценки по показателю 3.1 применяется, если образовательная организация располагается в здании(-ях) исторического, культурного и архитектурного наследия, и невозможно выполнить требования по обеспечению доступности для инвалидов в части: оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Невозможность выполнения данных требований подтверждается решениями органов по охране и использованию памятников истории и культуры соответствующего уровня и органами социальной защиты населения соответствующего уровня. Тогда показатель оценки качества принимает следующие значения:

- значение 100 баллов при условии обеспечения 2-х условий доступности: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов и наличие сменных кресел-колясок;

- значение 60 баллов при условии обеспечения 1-го условия доступности из двух: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов/наличие сменных кресел-колясок.

В целях избежания необоснованного снижения балла по указанному показателю НОКО у образовательных организаций, у которых отсутствует возможность обеспечения выделенной стоянки (например, полное отсутствие парковочной территории, отнесение площадок вне территории образовательной организации к полномочиям органов местного самоуправления и др.), условие доступности «наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов» оценивается в 20

баллов. При этом алгоритм расчета показателя 3.1. сохраняется прежним (с учетом рекомендаций для образовательных организаций, располагающихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, а также малокомплектных школ и школ, расположенных в труднодоступной местности).

При проведении оценки показателя 3.1. в обычном порядке за каждое условие доступности для инвалидов начисляется по 20 баллов.

По результатам осмотра территорий и помещений образовательных организаций города Краснодара, принявших участие в процедуре проведения НОКО, а также на основе предоставленных документов упрощенный порядок расчета показателя 3.1. в части оценки условия доступности «наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов» применялся для 3 организаций, у которых отсутствует возможность обеспечения выделенной стоянки: ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдаллица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна.

Образовательные организации ДШИ № 2, ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко, ДХШ им. В.А.Пташинского располагаются в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия. Эти организации предоставили технические заключения о невозможности обеспечения условий доступности для инвалидов в занимаемых зданиях, поэтому для указанных организаций применялся упрощенный порядок расчета показателя 3.1.

Например, у организации ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко из пяти условий доступности для инвалидов, входящих в показатель 3.1., обеспечены два: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов и наличие сменных кресел-колясок, что соответствует оценке 100 баллов по данному показателю при применении упрощенного порядка расчета. При применении обычного порядка расчета показателя 3.1. ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко получила бы 40 баллов по этому показателю.

У организации ДХШ им. В.А.Пташинского обеспечены три условия доступности для инвалидов, входящие в показатель 3.1.: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами), наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов и наличие сменных кресел-колясок. При применении обычного порядка расчета показателя 3.1. эта организация получила бы 60 баллов, а с учетом применения упрощенного порядка расчета – 100 баллов.

Для организации ДШИ № 2 применение упрощенного порядка расчета не повлияло на оценку - из условий доступности, входящих в показатель 3.1., у этой организации обеспечено только два: оборудование входных групп пандусами (подъемными

платформами), наличие лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, что соответствует оценке 40 баллов при обычном порядке расчёта и оценке 0 баллов при упрощённом порядке. Поэтому данная организация получает максимально для неё возможные 40 баллов по показателю 3.1.

Упрощённый порядок расчёта показателя 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» применяется в случае если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и отсутствуют обучающиеся с ОВЗ, тогда показатель оценки качества принимает следующие значения:

- значение 100 баллов при условии обеспечения 3-х условий доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

- значение 60 баллов при условии обеспечения 2-х условий доступности из представленных: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

- значение 20 баллов при условии обеспечения 1-го условия доступности из представленных: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

При проведении оценки показателя 3.2. в обычном порядке за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими, начисляется по 20 баллов.

Согласно полученным в ходе проведения НОКО данным, вышеуказанным условиям, позволяющим произвести расчет значений показателя 3.2 в упрощённом

порядке, соответствует организация ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, так как в данной образовательной организации не реализуются адаптированные образовательные программы и отсутствуют обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья. Для указанной образовательной организации возможность расчёта показателя 3.2. в упрощенном порядке не влияет на итоговую оценку по данному показателю: у организации обеспечены 5 из 6-ти условий доступности, позволяющих инвалидам участвовать в образовательной деятельности наравне с другими, входящие в показатель 3.2., что соответствует оценке 100 баллов при применении обычного порядка расчёта.

К **недостаткам** условий для участия детей-инвалидов в образовательной деятельности или взаимодействия с образовательной организацией родителей-инвалидов следует отнести следующие:

- не предусмотрена стоянка для автотранспортных средств инвалидов (у 1 организации: ДШИ № 2);

- отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проёмы для лиц с ОВЗ (у 5 организаций: ДШИ № 9, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского, ДШИ № 14, ДШИ им. С.В.Рахманинова);

- отсутствуют специальные сменные кресла-коляски для лиц с ОВЗ (у 5 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 14);

- не оборудовано специальное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов (у 2 организаций: ДШИ № 9, ДШИ им. С.В.Рахманинова);

- не предусмотрено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (у 7 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 14, ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко, ДШИ им. С.В.Рахманинова, ДХШ им. В.А.Пташинского);

- отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (у 3 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДХШ им. В.А.Пташинского);

- не предусмотрена возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (у 5 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского, ДШИ № 14, ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко);

- отсутствует корректно работающая альтернативная версия официального сайта образовательной организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (у 1 организации: ДШИ № 9);

- не предусмотрена помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (у 1 организации: ДШИ № 14);

- отсутствует возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому (у 1 организации: ДХШ им. В.А.Пташинского).

Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

Для оценки образовательных организаций по критерию доброжелательности, вежливости работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию, а также обеспечивающих оказание образовательных услуг в дистанционном формате, использовались данные интернет-анкетирования родителей обучающихся (законных представителей) и обучающихся, достигших 14 лет.

В таблице 8.1 представлены данные (в баллах) для организаций дополнительного образования детей города Краснодара по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4, а также общие результаты по критерию 4.

Таблица 8.1

Результаты организаций дополнительного образования детей города Краснодара в 2023 году по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

Рейтинг по критерию 4	Наименование образовательной организации	Показатель 4.1.*	Показатель 4.2.*	Показатель 4.3.*	Значение критерия 4*
	Максимальный балл	100	100	100	100
	Значимость показателя	0,4	0,4	0,2	
1-3	ДШИ № 2	99	99	100	99,2
1-3	ДШИ № 11 им. Арио Бабаджаняна	99	99	100	99,2
1-3	ДХШ им. В.А.Пташинского	99	99	100	99,2
4-7	ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица	99	99	99	99
4-7	ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского	99	99	99	99
4-7	ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко	99	99	99	99
4-7	ДШИ им. С.В.Рахманинова	99	99	99	99
8	ДШИ № 9	99	98	99	98,6
9	ДШИ № 14	98	98	99	98,2
	Средние значения	98,89	98,78	99,34	98,94

***Показатель 4.1.** «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию».

Показатель 4.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию».

Показатель 4.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

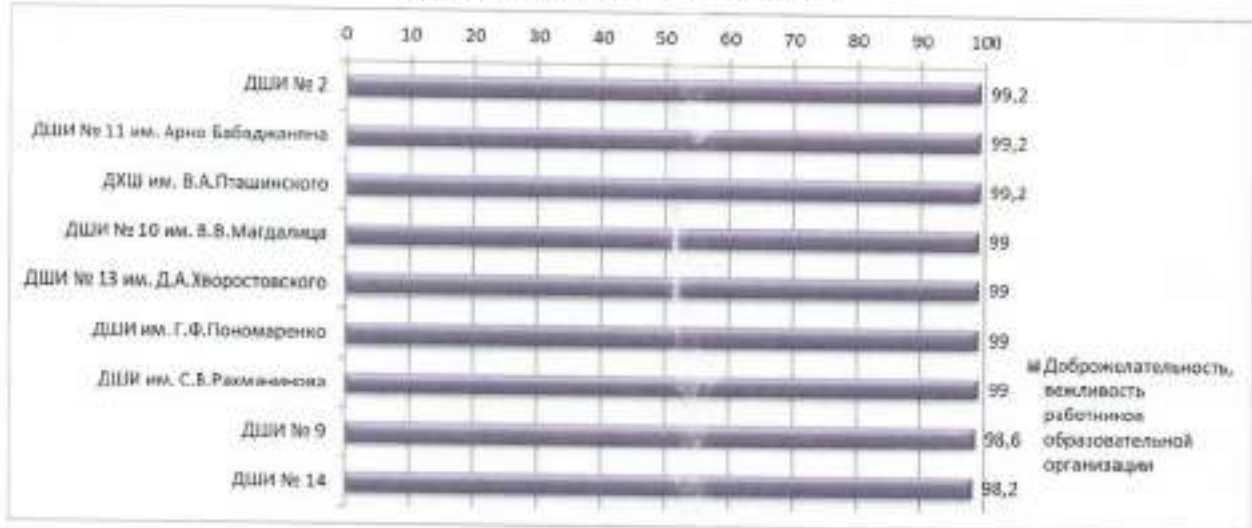
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации».

По результатам анкетирования и оценки образовательных организаций города Краснодара по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» видно, что абсолютное большинство опрошенных

родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) высоко оценивают доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций.

Диаграмма 8.1

Рейтинг организаций дополнительного образования детей города Краснодара в 2023 году по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»



По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» лидирующие позиции занимают:

1-3-е место – ДШИ № 2, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДХШ им. В.А.Пташинского с оценкой 99,2 балла.

Все организации города Краснодара, принявшие участие в процедуре НОКО, получили по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» оценки из категории «отлично» (от 81 до 100 баллов).

Опираясь на полученные данные, можно сделать вывод о том, что лица, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность во всех организациях дополнительного образования детей, подведомственных управлению культуры муниципального образования город Краснодар, принявших участие в процедуре проведения НОКО в 2023 г., в высокой степени удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников образовательных организаций как на этапе первичного контакта и последующих контактов при участии в образовательном процессе, так и при реализации дистанционных форм взаимодействия: среднее значение критерия 4 составляет 99,94 балла.

Критерий 5. «Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций»

Для оценки образовательных организаций по критерию 5 «Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций», в том числе оценки готовности получателей образовательных услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым, удовлетворенности получателей образовательных услуг удобством графика работы организации и удовлетворенности в целом условиями оказания образовательных услуг в организации использовались данные интернет-анкетирования родителей обучающихся (законных представителей) и обучающихся, достигших 14 лет.

В таблице 9.1 представлены данные (в баллах) для организаций дополнительного образования детей города Краснодара по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5, а также общие результаты по критерию 5.

Таблица 9.1

Результаты организаций дополнительного образования детей города Краснодара в 2023 году по критерию 5 «Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций»

Рейтинг по критерию 5	Наименование образовательной организации	Показатель 5.1.*	Показатель 5.2.*	Показатель 5.3.*	Значение критерия 5*
	Максимальный балл	100	100	100	100
	Значимость показателя	0,3	0,2	0,5	
1-6	ДШИ № 2	99	99	99	99
1-6	ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна	99	99	99	99
1-6	ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского	99	99	99	99
1-6	ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко	99	99	99	99
1-6	ДШИ им. С.В.Рахманинова	99	99	99	99
1-6	ДХШ им. В.А.Пташинского	99	99	99	99
7-8	ДШИ № 9	99	99	98	98,5
7-8	ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица	99	99	98	98,5
9	ДШИ № 14	98	98	97	97,5
	Средние значения	98,89	98,89	98,56	98,73

*Показатель 5.1. «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать, если бы была возможность выбора организаций)».

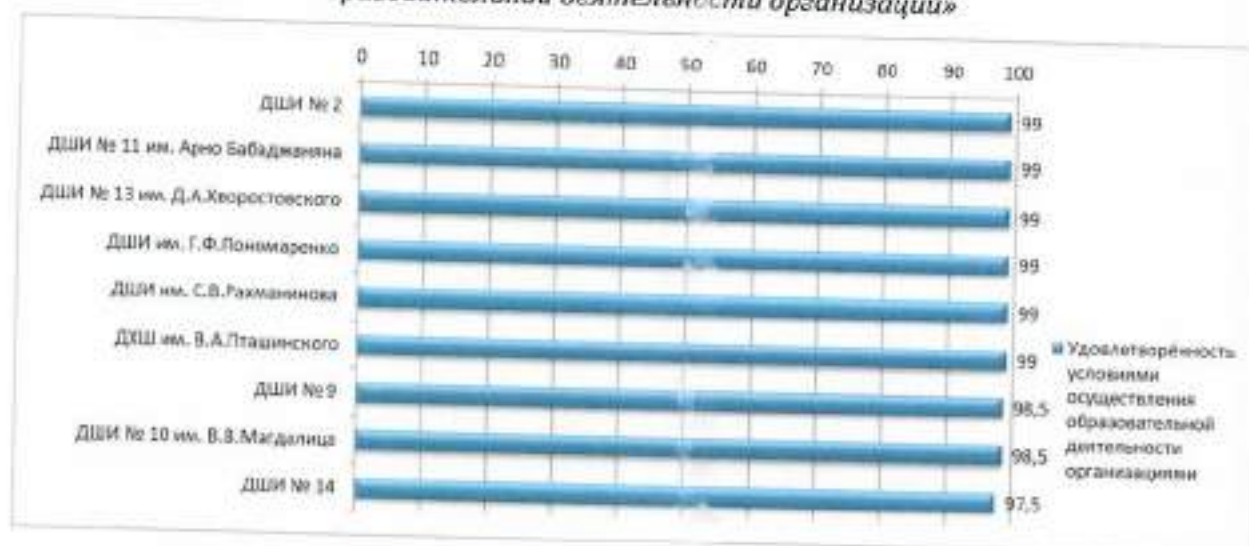
Показатель 5.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации».

Показатель 5.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации».

Критерий 5. «Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций».

Рейтинг организаций дополнительного образования детей города Краснодара в 2023 году по критерию 5 «Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций»

Диаграмма 9.1



По критерию 5 «Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций» среди организаций дополнительного образования детей города Краснодара лидирующие позиции занимают:

1-6-е место – ДШИ № 2, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского, ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко, ДШИ им. С.В.Рахманинова, ДХШ им. В.А.Пташинского с оценкой 99 баллов.

Как видно из оценочных данных, все образовательные организации, принявшие участие в процедуре проведения НОКО, обеспечивают результаты по критерию 5 в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

Опираясь на полученные данные по критерию 5 «Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций» можно сделать вывод о том, что во всех организациях дополнительного образования детей, подведомственных управлению культуры муниципального образования город Краснодар, принявших участие в процедуре проведения НОКО в 2023 г., лица, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность (родители, законные представители обучающихся) и обучающиеся, старше 14 лет, в высокой степени удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности: среднее значение критерия 5 составляет 98,73 балла.

Рейтинг образовательных организаций по совокупности критериев и в целом

Значения критериев и итогового интегрального показателя для организаций дополнительного образования детей города Краснодара, принявших участие в процедуре НОКО, представлены в таблице 10.1.

Таблица 10.1
Значения критериев НОКО и итогового интегрального показателя для организаций дополнительного образования детей города Краснодара в 2023 году

Рейтинг по итоговому интегральному показателю	Наименование образовательной организации	Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	Итоговый интегральный показатель
1	ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко	99	99,5	92	99	99	97,7
2	ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского	99,3	99,5	91,6	99	99	97,68
3	ДШИ им. С.В.Рахманинова	99,7	99,5	84,7	99	99	96,38
4	ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица	95,4	99,5	88	99	98,5	96,08
5	ДХШ им. В.А.Пташинского	97,2	99,5	84	99,2	99	95,78
6	ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна	93,6	99,5	75,8	99,2	99	93,42
7	ДШИ № 14	95,4	99,5	71,1	98,2	97,5	92,34
8	ДШИ № 2	93,4	99,5	66	99,2	99	91,42
9	ДШИ № 9	93,1	99,5	65,1	98,6	98,5	90,96
	Средние значения	96,24	99,50	79,82	98,94	98,73	94,64

**Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность»*

Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организации».

В таблице 10.1 отражены расчетные значения критериев и итогового интегрального показателя, как итоговой оценки. При помощи цветовых шкал наглядно отражена зависимость значения итогового интегрального показателя от расчетных значений критериев оценки.

Так, например, организация ДХШ им. В.А.Пташинского, получившая наибольшие (в сравнении с другими организациями) значения критериев 2, 4 и 5, занимает лишь 5-ю строчку рейтинга из-за сниженного (в сравнении с другими организациями) значения критериев 1 и 3.

Рейтинг качества условий осуществления образовательной деятельности организациями дополнительного образования детей города Краснодара по итоговому интегральному показателю представлен на диаграмме 10.1.

Диаграмма 10.1
Рейтинг качества условий осуществления образовательной деятельности организаций дополнительного образования детей города Краснодара по итоговому интегральному показателю



По итогам анализа совокупности показателей и критериев качества условий осуществления образовательной деятельности организациями дополнительного образования детей города Краснодара и вычисления итоговых интегральных показателей получен ТОП-3 организаций дополнительного образования детей - абсолютных лидеров:

- 1-е место – ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко с оценкой 97,7 балла;
- 2-е место – ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского с оценкой 97,68 балла;
- 3-е место – ДШИ им. С.В.Рахманинова с оценкой 96,38 балла.

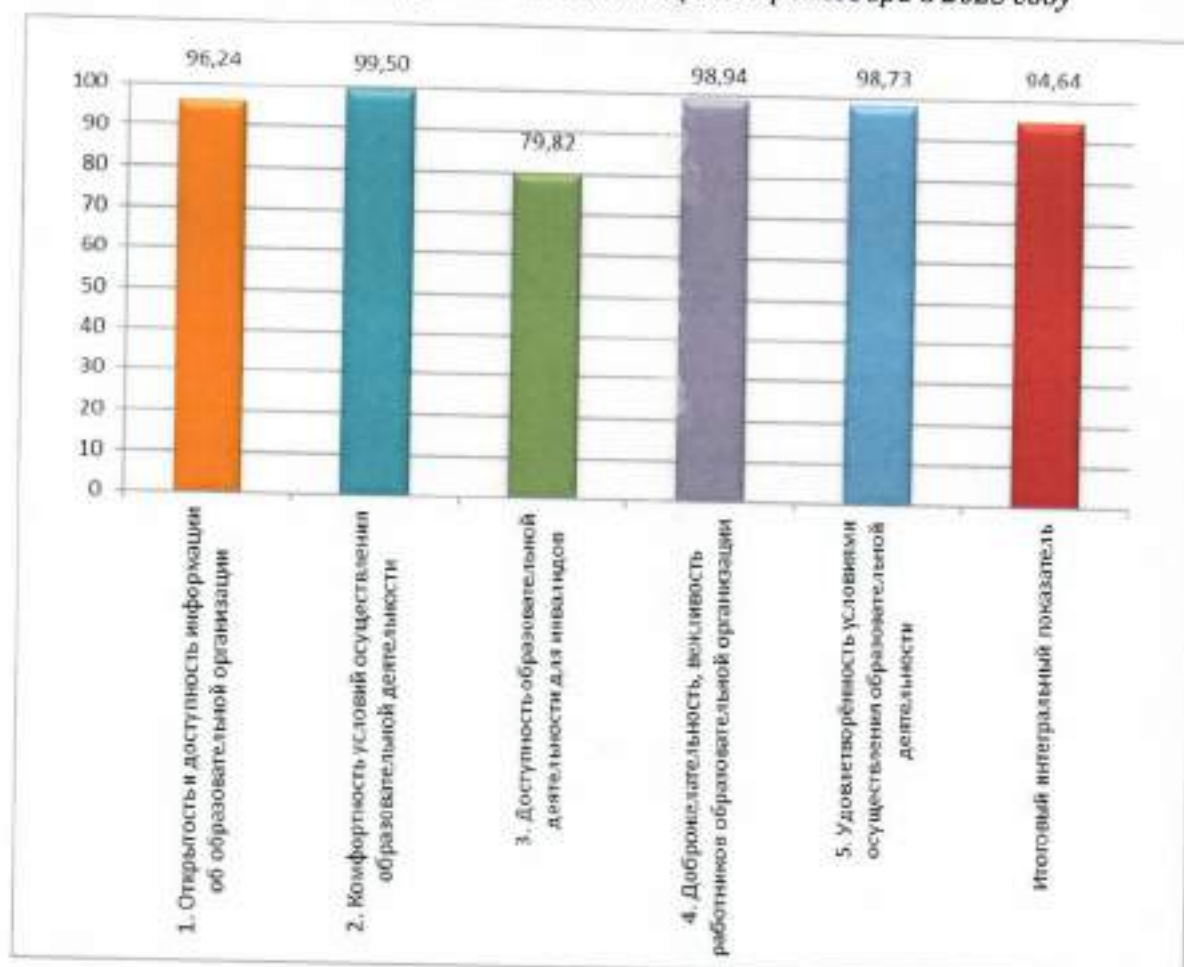
Как видно из оценочных данных, все организации дополнительного образования детей, подведомственные управлению культуры муниципального образования город Краснодар, принявшие участие в процедуре проведения НОКО в 2023 г., получили результаты в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

Выводы

Результаты сбора и обобщения информации, анализа и оценки показателей, полученных в ходе проведения НОКО, наглядно показывают, что качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях, принявших участие в процедуре проведения НОКО в 2023 году, муниципального образования город Краснодар находится на высоком уровне.

Средние значения по каждому критерию и итоговому значению интегрального показателя по совокупности образовательных организаций города Краснодара, принявших участие в процедуре проведения НОКО в 2023 году, отражены на диаграмме 11.1.

Диаграмма 11.1
Средние значения критериев и итогового интегрального показателя организаций дополнительного образования детей города Краснодара в 2023 году



Общее среднее значение итогового интегрального показателя по совокупности образовательных организаций, принявших участие в НОКО, составило 94,64 балла.

Среди критериев наиболее высокие средние значения принимает критерий комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (99,5 балла), второе по величине – среднее значение критерия доброжелательности, вежливости работников образовательных организаций (98,74 балла), на третьем месте критерий удовлетворённости условиями осуществления образовательной деятельности (98,73 балла), далее следует среднее значение критерия открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (96,24 балла). Наиболее низкое среднее значение принимает критерий доступности образовательной деятельности для инвалидов (79,82 балла).

Лучшими организациями дополнительного образования детей города Краснодара по результатам НОКО в 2023 г. являются:

- | | |
|---------|---|
| 1 место | Муниципальное учреждение дополнительного образования Детская школа искусств им. Г.Ф.Пономаренко муниципального образования город Краснодар (значение итогового интегрального показателя – 97,7 балла) |
| 2 место | Муниципальное учреждение дополнительного образования Детская школа искусств № 13 имени Дмитрия Александровича Хворостовского муниципального образования город Краснодар (значение итогового интегрального показателя – 97,68 балла) |
| 3 место | Муниципальное учреждение дополнительного образования Детская школа искусств имени С.В.Рахманинова муниципального образования город Краснодар (значение итогового интегрального показателя – 96,38 балла). |

Рекомендации образовательным организациям по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности

Подробные рекомендации, а также предложения прошедших анкетирование респондентов по всем образовательным организациям, принявшим участие в процедуре НОКО, изложены в прилагаемых отчётах для каждой образовательной организации.

Ниже приведен общий перечень рекомендаций, построенный на основе недочётов, выявленных в процессе НОКО.

1. Проводить регулярный мониторинг официальных сайтов образовательных организаций на предмет актуальности размещённой информации. На сайтах некоторых организаций присутствует неактуальная информация (документы).

2. Предусмотреть корректно работающий сервис поиска документов, размещённых на сайте образовательной организации, а именно:

- обеспечить возможность поиска и копирования фрагментов текста средствами веб-обозревателя («гипертекстовый формат»);

- обеспечить возможность сохранения документов, размещённых на сайте, на технических средствах пользователей, допускающего после сохранения возможность поиска и копирования произвольного фрагмента текста средствами соответствующей программы для просмотра («документ в электронной форме»).

3. Разместить на стендах в помещениях образовательных организаций информацию и (или) документы (если не размещено), дополнить информацию (или) документы (если размещено частично), предусмотреть соответствующие условия:

- информацию о наименованиях структурных подразделений (органов управления) (у 2 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9);

- ФИО и должности руководителей структурных подразделений (у 2 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9);

- образец договора об оказании платных образовательных услуг (только при наличии платных услуг) (у 1 организации: ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна);

- документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе (только при наличии платных образовательных услуг) (у 3 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна);

- информацию об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ (у 5 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 14).

4. Опубликовать на официальных сайтах образовательных организаций информацию и (или) документы (если не опубликовано), дополнить информацию (или) документы (если опубликовано частично), предусмотреть соответствующие условия:

- информацию о местах осуществления образовательной деятельности, в том числе сведения об адресах мест осуществления образовательной деятельности, которые в соответствии с частью 4 статьи 91 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» не включаются в соответствующую запись в реестре лицензий на осуществление образовательной деятельности (у 4 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко, ДХШ им. В.А.Пташинского);

- информацию структуре организации (органов управления) (у 2 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9);

- ФИО и должности руководителей структурных подразделений (отделов, отделений) (у 2 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9);

- информацию о практике, предусмотренной соответствующей образовательной программой (у 2 организаций: ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна);

- информацию о наличии объектов для проведения практических занятий (у 1 организации: ДШИ № 9);

- информацию о наличии объектов спорта (у 9 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского, ДШИ № 14, ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко, ДШИ им. С.В.Рахманинова, ДХШ им. В.А.Пташинского);

- информацию о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ (у 4 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна);

- информацию об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ (у 5 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 14);

- информацию о доступе к информационным системам и ИТ сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ОВЗ в разделе сайта

"Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса" (у 2 организаций: ДШИ № 9, ДШИ № 14);

- информацию об электронных образовательных ресурсах, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ в разделе сайта "Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса" (у 2 организаций: ДШИ № 9, ДШИ № 14);

- информацию о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ОВЗ в разделе сайта "Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса" (при наличии таких технических средств) (у 3 организаций: ДШИ № 9, ДШИ № 14, ДХШ им. В.А.Пташинского);

- информацию о специально оборудованных учебных кабинетах для обучающихся с ОВЗ (при наличии таких кабинетов) (у 5 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДХШ им. В.А.Пташинского);

- информацию о специальных объектах для проведения практических занятий для обучающихся с ОВЗ (при наличии таких объектов) (у 5 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДХШ им. В.А.Пташинского);

- информацию о специально оборудованных библиотеках для обучающихся с ОВЗ (при наличии таких библиотек) (у 5 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДХШ им. В.А.Пташинского);

- информацию о специально оборудованных объектах спорта для обучающихся с ОВЗ (при наличии таких объектов спорта) (у 9 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского, ДШИ № 14, ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко, ДШИ им. С.В.Рахманинова, ДХШ им. В.А.Пташинского);

- информацию о специальных средствах обучения и воспитания для обучающихся с ОВЗ (при наличии таких средств) (у 5 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДХШ им. В.А.Пташинского);

- информацию о специальных условиях питания для обучающихся с ОВЗ (при наличии таких условий) (у 6 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 14, ДХШ им. В.А.Пташинского);

- информацию о специальных условиях охраны здоровья для обучающихся с ОВЗ (при наличии таких условий) (у 3 организаций: ДШИ № 9, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДХШ им. В.А.Пташинского);
- информацию о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья в разделе сайта "Доступная среда" (при наличии специального доступа) (у 3 организаций: ДШИ № 9, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 14);
- информацию об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в разделе сайта "Доступная среда" (при наличии таких ресурсов) (у 3 организаций: ДШИ № 9, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 14);
- информацию о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для обучающихся с ОВЗ в разделе сайта "Доступная среда" (при наличии таких средств) (у 5 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 14, ДХШ им. В.А.Пташинского);
- образец договора об оказании платных образовательных услуг (при наличии платных образовательных услуг) (у 2 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна);
- документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе (при наличии платных образовательных услуг) (у 2 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна).

5. Продолжить оснащение образовательных организаций города Краснодара в целях повышения доступности образовательной деятельности для инвалидов:

- выделить и согласовать с дорожными службами стоянку для автотранспортных средств инвалидов с нанесением соответствующей дорожной разметки и установкой дорожного знака (у 1 организации: ДШИ № 2);
- предусмотреть наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов для лиц с ОВЗ (у 5 организаций: ДШИ № 9, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского, ДШИ № 14, ДШИ им. С.В.Рахманинова);
- обеспечить возможность использования специальных сменных кресел-колясок для лиц с ОВЗ (у 5 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 14);

- произвести оборудование специального санитарно-гигиенического помещения для инвалидов (у 2 организаций: ДШИ № 9, ДШИ им. С.В.Рахманинова);
- предусмотреть дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (у 7 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 14, ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко, ДШИ им. С.В.Рахманинова, ДХШ им. В.А.Пташинского);
- обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (у 3 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 9, ДХШ им. В.А.Пташинского);
- предусмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (у 5 организаций: ДШИ № 2, ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна, ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского, ДШИ № 14, ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко);
- создать корректно работающую альтернативную версию официального сайта образовательной организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (у 1 организации: ДШИ № 9);
- предусмотреть помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (у 1 организации: ДШИ № 14);
- обеспечить наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому (у 1 организации: ДХШ им. В.А.Пташинского).

Сравнительный анализ результатов НОКО-2023 и НОКО-2020

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности проводится не реже чем один раз в три года и не чаще одного раза в год с соблюдением принципа полной информационной открытости.

Согласно статье 95.2 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» информация о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности подлежит опубликованию органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими государственное управление в сфере образования, и органами местного самоуправления на своих официальных сайтах и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (<https://bus.gov.ru/>).

В отношении всех 9-ти организаций дополнительного образования детей города Краснодара, принявших участие в НОКО в 2023 году, независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности проводилась в 2020 г. Результаты данной оценки опубликованы в установленном порядке на сайте <https://bus.gov.ru/>.

Сравнительный анализ результатов НОКО-2023 и НОКО-2020 проводился путем сравнения значений критериев оценки и значений итогового интегрального показателя, полученных при проведении НОКО в 2020 году и опубликованных на сайте с аналогичными значениями, полученными при проведении НОКО в 2023 году.

Стоит отметить, что за период с 2020 по 2023 годы в связи с внесением изменений в ряд нормативных актов, регламентирующих процедуру проведения НОКО, несколько изменился порядок определения значений критериев НОКО, перечень показателей и индикаторов оценки, перечень необходимой информации (документов), подлежащей размещению на стендах и сайтах образовательных организаций. Однако большинство индикаторов и показателей оценки качества условий осуществления образовательной деятельности остались прежними. Исходя из вышесказанного, можно произвести сравнение результатов НОКО, полученных в 2020 году, с текущими результатами НОКО по всем критериям и по итоговому интегральному показателю.

В таблице 12.1 приведен сравнительный анализ качества условий осуществления образовательной деятельности организациями дополнительного образования детей

города Краснодара по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» в 2020 и 2023 гг.

Таблица 12.1

Сравнительный анализ качества условий осуществления образовательной деятельности организаций дополнительного образования детей города Краснодара по критерию 1 в 2020 и 2023 гг.

Наименование образовательной организации	2023 г. значение критерия 1	2020 г. значение критерия 1	Динамика значения критерия 1	2023 г. рейтинг по критерию 1	2020 г. рейтинг по критерию 1	Динамика рейтинга по критерию 1
ДШИ № 2	93,4	94,5	▼ -1,1	8	7	▼ -1
ДШИ № 9	93,1	92,7	▲ 0,4	9	9	▲ 0
ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица	95,4	95,6	▼ -0,2	5-6	5	▲ 0
ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна	93,6	96,6	▼ -3	7	4	▼ -3
ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского	99,3	97,2	▲ 2,1	2	3	▲ 1
ДШИ № 14	95,4	94,1	▲ 1,3	5-6	8	▲ 3
ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко	99	100	▼ -1	3	1	▼ -2
ДШИ им. С.В.Рахманинова	99,7	98,7	▲ 1	1	2	▲ 1
ДХШ им. В.А.Пташинского	97,2	95,5	▲ 1,7	4	6	▲ 2
Средние значения	96,24	96,10	▲ 0,14			

Из приведённых в таблице 12.1 сравнительных данных можно сделать вывод о стабильно высоком качестве условий осуществления образовательной деятельности у организаций дополнительного образования детей по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность». По результатам НОКО 2023 г. среднее значение критерия 1 практически не изменилось, незначительно увеличившись на 0,14 балла по сравнению с результатами НОКО 2020 г. При этом у 5-ти организаций произошёл рост значения критерия 1 и у 4-х организаций – снижение.

Наиболее существенная динамика значения критерия 1 у организации ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна – снижение на 3 балла.

Стабильно высокие результаты по критерию 1 в 2020 и 2023 г.г. и лидирующие позиции в рейтингах демонстрируют организации: ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко, ДШИ им. С.В.Рахманинова и ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского.

Следует отметить, что значимость места, занимаемого организацией в рейтинге, – достаточно относительная характеристика. Например, при достаточно невысоких оценках в целом по критерию 1 у оцениваемых в ходе НОКО организаций, организацию, занявшую 1-е место, можно условно назвать «лучшей из худших». В

обратной ситуации, когда все, или большинство оцениваемых организаций, как в случае результатов НОКО по организациям дополнительного образования детей города Краснодара, имеют достаточно высокие оценки по критерию, то «лучшей из лучших», так как исключительно место в рейтинге не отражает реального качества условий осуществления образовательной деятельности.

Лучшим отражением изменения качества условий осуществления образовательной деятельности как по критерию 1, так и по другим критериям и итоговому интегральному показателю, являются именно оценки (значения), полученные по критерию, и наблюдение за ними в динамике.

Данный раздел отчета «Сравнительный анализ результатов НОКО-2023 и НОКО-2020» призван объективно отразить изменение качества условий осуществления образовательной деятельности по тому или иному критерию и в целом, опираясь исключительно на полученные в результате НОКО значения оценок по критериям, а информация о сравнении позиций в рейтинге относительно прошлого оценочного периода приведена в данном разделе справочно.

В таблице 12.2 приведен сравнительный анализ качества условий осуществления образовательной деятельности организациями дополнительного образования детей города Краснодара по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» в 2020 и 2023 гг.

Таблица 12.2

Сравнительный анализ качества условий осуществления образовательной деятельности организаций дополнительного образования детей города Краснодара по критерию 2 в 2020 и 2023 гг.

Наименование образовательной организации	2023 г. значение критерия 2	2020 г. значение критерия 2	Динамика значения критерия 2	2023 г. рейтинг по критерию 2	2020 г. рейтинг по критерию 2	Динамика рейтинга по критерию 2
ДШИ № 2	99,5	97,5	▲ 2	1-9	2-3	▲ 1
ДШИ № 9	99,5	97	▲ 2,5	1-9	4-6	▲ 3
ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица	99,5	90	▲ 9,5	1-9	9	▲ 8
ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна	99,5	97	▲ 2,5	1-9	4-6	▲ 3
ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского	99,5	97	▲ 2,5	1-9	4-6	▲ 3
ДШИ № 14	99,5	97,5	▲ 2	1-9	2-3	▲ 1
ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко	99,5	99,5	▬ 0	1-9	1	▬ 0
ДШИ им. С.В.Рахманинова	99,5	96	▲ 3,5	1-9	7-8	▲ 6
ДХШ им. В.А.Пташинского	99,5	96	▲ 3,5	1-9	7-8	▲ 6
Средние значения	99,50	96,39	▲ 3,11			

В соответствии с данными, приведёнными в таблице 12.2, можно сделать вывод о росте качества условий осуществления образовательной деятельности у организаций дополнительного образования детей по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность». По результатам НОКО 2023 г. среднее значение критерия 2 увеличилось на 3,11 балла по сравнению с результатами НОКО 2020 г. При этом из 9 организаций дополнительного образования детей у 8-ми организаций значение критерия возросло, у 1 организации осталось на высоком уровне 2020 г.

В таблице 12.3 приведен сравнительный анализ качества условий осуществления образовательной деятельности организациями дополнительного образования детей города Краснодара по критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» в 2020 и 2023 гг.

Таблица 12.3
Сравнительный анализ качества условий осуществления образовательной деятельности организаций дополнительного образования детей города Краснодара по критерию 3 в 2020 и 2023 гг.

Наименование образовательной организации	2023 г. значение критерия 3	2020 г. значение критерия 3	Динамика значения критерия 3	2023 г. рейтинг по критерию 3	2020 г. рейтинг по критерию 3	Динамика рейтинга по критерию 3
ДШИ № 2	66	51,7	▲ 14,3	8	7	▼ -1
ДШИ № 9	65,1	44	▲ 21,1	9	9	→ 0
ДШИ № 10 им. В.В.Магдаллица	88	77,3	▲ 10,7	3	1	▼ -2
ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна	75,8	52,2	▲ 23,6	6	6	→ 0
ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского	91,6	60	▲ 31,6	2	4	▲ 2
ДШИ № 14	71,1	71,1	→ 0	7	3	▼ -4
ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко	92	46	▲ 46	1	8	▲ 7
ДШИ им. С.В.Рахманинова	84,7	77	▲ 12,7	4	2	▼ -2
ДХШ им. В.А.Пташинского	84	57,3	▲ 26,7	5	5	→ 0
Средние значения	79,82	59,07	▲ 20,75			

Практически у всех организаций дополнительного образования детей города Краснодара наблюдается существенный рост значений критерия доступности образовательной деятельности для инвалидов. По результатам НОКО 2023 г. среднее значение критерия 3 увеличилось на 20,75 балла по сравнению с результатами НОКО 2020 г. При этом увеличение значений критерия 3 произошло у 8-ми из 9-ти организаций и у одной организации оно осталось на уровне 2020 г.

Наиболее значительный рост значений критерия 3 в сравнении результатов НОКО 2020 г. и НОКО 2023 г. наблюдается у организаций: ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко (на 46 баллов, перемещение с 8-го на 1-е место в рейтинге по критерию 3), ДШИ № 13 им.

Д.А.Хворостовского (на 31,6 балла, перемещение в рейтинге по критерию на 2 позиции вверх - с 4-го на 2-е место), ДХШ им. В.А.Пташинского (на 26,7 балла).

Среди всех критериев НОКО средние результаты по критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» выросли у организаций дополнительного образования детей города Краснодара в 2023 г. по сравнению с НОКО 2020 г. наиболее существенно, что говорит о серьезном увеличении оснащённости образовательных организаций условиями для инвалидов за три года, прошедшие после предыдущей процедуры НОКО для этих организаций.

В то же время, рост значений критерия 3 также связан с применением в 2023 году упрощённого порядка расчёта показателей 3.1 и 3.2, а также возможностью не использовать значение показателя 3.3 для расчёта критерия 3 для ряда образовательных организаций. В 2020 году упрощённый порядок расчёта указанных показателей не применялся.

Несмотря на существенный рост среднего значения критерия 3, стоит отметить, что по-прежнему среди других критериев независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности критерий доступности для инвалидов принимает самые низкие значения. Это говорит о наличии большой зоны роста практических всех образовательных организаций в части обеспечения условий для инвалидов.

Таблица 12.4

Сравнительный анализ качества условий осуществления образовательной деятельности организаций дополнительного образования детей города Краснодара по критерию 4 в 2020 и 2023 гг.

Наименование образовательной организации	2023 г. значение критерия 4	2020 г. значение критерия 4	Динамика значения критерия 4	2023 г. рейтинг по критерию 4	2020 г. рейтинг по критерию 4	Динамика рейтинга по критерию 4
ДШИ № 2	99,2	97,2	▲ 2	1-3	8	▲ 7
ДШИ № 9	98,6	98,4	▲ 0,2	8	6-7	▼ -2
ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица	99	96,6	▲ 2,4	4-7	9	▲ 5
ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна	99,2	99,2	▲ 0	1-3	4	▲ 3
ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского	99	99,6	▼ -0,6	4-7	3	▼ -1
ДШИ № 14	98,2	99,3	▼ -1,6	9	2	▼ -7
ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко	99	100	▼ -1	4-7	1	▼ -3
ДШИ им. С.В.Рахманинова	99	98,4	▲ 0,6	4-7	6-7	▲ 2
ДХШ им. В.А.Пташинского	99,2	98,6	▲ 0,6	1-3	5	▲ 4
Средние значения	98,94	98,64	▲ 0,30			

В таблице 12.4 приведен сравнительный анализ качества условий осуществления образовательной деятельности организаций дополнительного образования детей города Краснодара по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» в 2020 и 2023 гг.

Следует отметить, что показатели, входящие в критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» и в критерий 5 «Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организацией», рассчитываются полностью по результатам данных социологического опроса лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность, без экспертной оценки.

Методика расчёта показателей по критериям 4 и 5 не изменилась с 2020 года, равно как и требования к определению объёма генеральной совокупности респондентов, а также к минимальному числу респондентов по каждой образовательной организации. К объёму генеральной совокупности с 2019 года кроме общей численности обучающихся прибавляются также обучающиеся старше 14 лет. Минимальная рекомендованная численность респондентов составляет с 2019 года 40 % от генеральной совокупности респондентов. В связи с вышеизложенным, опираясь на полученные значения критерия 4 и 5 в сравнении результатов НОКО 2020 - 2023 гг., можно делать достоверные выводы о снижении или улучшении оцениваемых критериев, так как определение данных значений производилось в равнозначных условиях.

Из приведенных в таблице 12.4 сравнительных данных можно сделать вывод о стабильно высоком качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями дополнительного образования детей города Краснодара по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации». По результатам НОКО 2023 г. среднее значение критерия 4 практически не изменилось, увеличившись на 0,3 балла. При этом у 5-ти организаций из 9-ти значение критерия возросло, у 3-х организаций снизилось и у одной организации осталось на прежнем уровне.

В целом, значения критерия 4 по результатам НОКО 2023 г. остаются высокими, что говорит о стабильно высоком уровне удовлетворенности лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность, доброжелательностью, вежливостью работников образовательных организаций города Краснодара, принявших участие в процедуре проведения НОКО в 2023 г.

В таблице 12.5 приведен сравнительный анализ качества условий осуществления образовательной деятельности организаций дополнительного образования детей города Краснодара по критерию 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» в 2020 и 2023 гг.

Таблица 12.5
Сравнительный анализ качества условий осуществления образовательной деятельности организаций дополнительного образования детей города Краснодара по критерию 5 в 2020 и 2023 гг.

Наименование образовательной организации	2023 г. значение критерия 5	2020 г. значение критерия 5	Динамика значения критерия 5	2023 г. рейтинг по критерию 5	2020 г. рейтинг по критерию 5	Динамика рейтинга по критерию 5
ДШИ № 2	99	99,3	▼ -0,3	1-6	5	▲ 4
ДШИ № 9	98,5	99,7	▼ -1,2	7-8	3	▼ -4
ДШИ № 10 им. В.В.Магдалница	98,5	97,9	▲ 0,6	7-8	9	▲ 2
ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна	99	99,1	▼ -0,8	1-6	2	▲ 1
ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского	99	99,2	▼ -0,2	1-6	6	▲ 5
ДШИ № 14	97,5	98,6	▼ -1,1	9	8	▼ -1
ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко	99	100	▼ -1	1-6	1	0
ДШИ им. С.В.Рахманинова	99	99,5	▼ -0,5	1-6	4	▲ 3
ДХШ им. В.А.Пташинского	99	98,8	▲ 0,2	1-6	7	▲ 6
Средние значения	98,73	99,20	▼ -0,47			

Из приведенных в таблице 12.5 сравнительных данных можно сделать вывод о стабильно высоком качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями дополнительного образования детей города Краснодара по критерию 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций». По результатам НОКО 2023 г. среднее значение критерия 5 практически не изменилось, несущественно снизившись на 0,47 НОКО 2020 г. При этом снижение значений критерия 5 произошло у всех 7-ми организаций из 9-ти.

Совокупность значений всех критериев оценки качества условий осуществления образовательной деятельности отражается в виде итогового интегрального показателя.

В таблице 12.6 приведен сравнительный анализ качества условий осуществления образовательной деятельности организациями дополнительного образования детей города Краснодара по итоговому интегральному показателю в 2020 и 2023 гг.

Таблица 12.6
Сравнительный анализ качества условий осуществления образовательной деятельности организациями дополнительного образования детей города Краснодара по итоговому интегральному показателю в 2020 и 2023 гг.

Наименование образовательной организации	2023 г. значение интегрального показателя	2020 г. значение интегрального показателя	Динамика значения интегрального показателя	2023 г. рейтинг по интегральному показателю	2020 г. рейтинг по интегральному показателю	Динамика рейтинга по интегральному показателю
ДШИ № 2	91,42	88,04	▲ 3,38	8	8	→ 0
ДШИ № 9	90,96	86,36	▲ 4,6	9	9	→ 0
ДШИ № 10 им. В.В.Магдалица	96,08	91,48	▲ 4,6	4	3	▼ -1
ДШИ № 11 им. Арно Бабаджаняна	93,42	88,96	▲ 4,46	6	7	▲ 1
ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского	97,68	90,6	▲ 7,08	2	4	▲ 2
ДШИ № 14	92,34	92,22	▲ 0,12	7	2	▼ -5
ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко	97,7	89,1	▲ 8,6	1	6	▲ 5
ДШИ им. С.В.Рахманинова	96,38	92,12	▲ 3,46	3	1	▼ -2
ДХШ им. В.А.Пташинского	95,78	89,24	▲ 6,54	5	5	→ 0
Средние значения	94,64	89,88	▲ 4,76			

Организации дополнительного образования детей города Краснодара демонстрируют рост значений итогового интегрального показателя НОКО по всем 9-ти организациям.

Наибольший рост итоговой оценки в сравнении результатов НОКО 2020 г. и НОКО 2023 г. наблюдается у организаций: ДШИ им. Г.Ф.Пономаренко (на 8,6 балла, перемещение в итоговом рейтинге с 6-го на 1-е место), ДШИ № 13 им. Д.А.Хворостовского (на 7,08 балла, перемещение с 4-го на 2-е место в итоговом рейтинге), ДХШ им. В.А.Пташинского (на 6,54 балла).

Среднее значение итогового интегрального показателя у организаций дополнительного образования детей города Краснодара выросло на 4,76 балла.

Рост значений итогового интегрального показателя у всех 9-ти образовательных организаций, принявших участие в процедуре проведения НОКО в 2023 г., в сравнении с результатами НОКО 2020 г., говорит о серьезном отношении в муниципальном образовании город Краснодар к качеству условий осуществления образовательной деятельности организациями дополнительного образования детей, подведомственными управлению культуры муниципального образования город Краснодар, и планомерной работе с замечаниями и результатами независимой оценки предыдущего периода по перечню образовательных организаций.

Анкета получателей услуг

Приложение
к 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, утвержденной приказом
Минтруда России
от 30 октября 2018 г. № 675н

Анкета
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг
организациями социальной сферы

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам.

В опросе о качестве осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам и дополнительным общеобразовательным программам, могут участвовать родители (законные представители) обучающихся и обучающиеся старше 14 лет.

В опросе о качестве осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам среднего профессионального образования и основным программам профессионального обучения, могут участвовать родители (законные представители) обучающихся и сами обучающиеся.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу образовательной организации и повысить качество оказания образовательных услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания образовательных услуг образовательными организациями гарантируется.

Выберите категорию получателя образовательных услуг, к которой Вы относитесь (можно выбрать только одну):

- Обучающийся;
- Родитель (законный представитель) обучающегося;

Если Вы выбрали категории «Обучающийся» и «Воспитанник детского дома», подтвердите, что Вам больше 14 лет:

- Да (анкета будет принята в обработку)
- Нет

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

- Да
- Нет (не учитывается ответ на вопрос 2)

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

- Да
- Нет

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

- Да
- Нет (не учитывается ответ на вопрос 4)

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

Да
Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации)?

Да
Нет

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

Да
Нет (не учитывается ответ на вопрос 7)

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

Да
Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (секретари, работники справочной, приёмного отделения, приёмной комиссии и прочие работники)?

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет (не учитывается ответ на вопрос 11)

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

Да
Нет

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

Да
Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления образовательных услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?

Да
Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да
Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

Мужской
Женский

17. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет).

Благодарим Вас за участие в опросе!

Анкета оператора

1.1.1. Стенды: соответствие информации нормативным правовым актам

№	Перечень информации	Диапазон оценивания	Оценка
1.	Информация о месте нахождения образовательной организации, её представительств и филиалов (при наличии)	1 - информация представлена; 0 - информации отсутствует	
2.	Информация о режиме, графике работы образовательной организации, её представительств и филиалов (при наличии)		
3.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации, её представительств и филиалов (при наличии)	1 - информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты); 0,5 - информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 - информации отсутствует	
4.	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений (органов управления); адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии))	1 - информация представлена в полном объеме; 0,5 - информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуется в столбце 2 информация, представленная не в полном объеме); 0 - информации отсутствует	
5.	Свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) (при наличии)	1 - информация представлена в полном объеме (с приложениями и свидетельству); 0,5 - представлено свидетельство на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 - информации отсутствует	
6.	Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона № 273-ФЗ (по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся, а также правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор (при наличии))	1 - информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты); 0,5 - информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из актов, указанных в столбце 2); 0 - информации отсутствует	
7.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	1 - информация представлена в полном объеме; 0,5 - отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; 0 - информации отсутствует	
8.	Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	1 - информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии); 0,5 - представлена лицензия на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 - информации отсутствует	
9.	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии), общественной, профессионально-общественной аккредитации образовательных программ (при наличии)	1 - информация представлена; 0 - информации отсутствует	
10.	Информация о календарном учебном графике		

11.	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно к информации, предусмотренной пунктом 3 Правил размещения информации на сайте, указывают наименование образовательной программы		
12.	Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	1 – информация представлена в полном объеме по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования; 0,5 – информация представлена не по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования; 0 – информации отсутствует	
13.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 – информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует	
14.	Информация о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины		
15.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	
Всего			15

При оценке показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации» для образовательных организаций разных типов (ДО - дошкольное образование, ОО - общее образование, ДОД - дополнительное образование детей, СПО - среднее профессиональное образование) некоторые из пунктов, перечисленные в анкете, не учитываются. Анкета составлена на основе Методических рекомендаций к единому порядку расчета показателей независимой 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 (с учетом отраслевых особенностей): <https://docs.edu.gov.ru/document/29c49d1585dc6f26544f3c4b3dd52df6/>.

1.1.2. Сайт: соответствие информации нормативным правовым актам

№	Перечень информации	Диапазон оценивания	Оценка
I. Основные сведения			
1.	Информация о полном и сокращённом (при наличии) наименовании образовательной организации	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	
2.	Информация о дате создания образовательной организации		
3.	Информация об учредителе (учредителях) образовательной организации, о наименовании представительства и филиалов образовательной организации (при наличии) (в том числе, находящихся за пределами РФ)		
4.	Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительства и филиалов (при наличии)		
5.	Информация о режиме и графике работы образовательной организации, ее представительства и филиалов (при наличии)		
6.	Информация об адресах официальных сайтов представительства и филиалов образовательной организации (при наличии) или страницах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»		
7.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации, ее представительства и филиалов (при наличии)	1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты); 0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 – информация отсутствует	
8.	Информация о местах осуществления образовательной деятельности, в том числе сведения об адресах мест осуществления образовательной деятельности, которые в соответствии с частью 4 статьи 91 Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании» не включаются в соответствующую запись в реестре лицензий на осуществление образовательной деятельности, в том числе: места осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам; места осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения; места осуществления образовательной деятельности при использовании сетевой формы реализации образовательных программ; места проведения практики; места проведения практической подготовки обучающихся; места проведения государственной итоговой аттестации	1 – информация представлена в полном объеме (по всем местам осуществления образовательной деятельности); 0,5 – информация представлена частично (по не всем местам осуществления образовательной деятельности или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует	
II. Структура и органы управления образовательной организацией			
9.	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилия, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии); адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (органов управления) (органов управления) (при наличии)	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая в столбце 2 информация представлена не в полном объеме); 0 – информация отсутствует	
10.	Сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений в виде электронных документов, подписанных простой электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением копий); 0,5 – представлены только сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления); 0 – информация отсутствует	
III. Образование			
11.	Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) (выписка из реестра лицензий на осуществление образовательной деятельности)	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии); 0,5 – представлена лицензия на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует	

Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах (при наличии), с указанием соотношения каждой образовательной программы информации:			
12.	О реализуемых уровнях образования	1 - информация представлена; 0,5 - информация представлена частично; 0 - информации отсутствует	
13.	О формах обучения		
14.	О нормативных сроках обучения		
15.	О сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации), общественной, профессионально-общественной аккредитации образовательных программ (при наличии общественной, профессионально-общественной аккредитации)		
16.	О языке(х), на котором(ых) осуществляется образование (обучение)		
17.	Об учебных предметах, курсах, дисциплинах (модулях), предусмотренных соответствующей образовательной программой		
18.	О практике, предусмотренной соответствующей образовательной программой		
19.	Об использовании при реализации образовательной программы электронного обучения и дистанционных образовательных технологий		
Информация об описании образовательной программы с приложением образовательной программы в форме электронного документа или в виде активных ссылок, невоспременный переход по которым позволяет получить доступ к страницам сайта образовательной организации, содержащим информацию, в том числе:			
20.	Об учебном плане с приложением его в виде электронного документа	1 - информация представлена в полном объеме (в виде электронного документа); 0,5 - информация в виде электронного документа представлена частично; 0 - информация отсутствует	
21.	Об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждому учебному предмету, курсу, дисциплине [модулю], практике, в составе образовательной программы) с приложением рабочих программ в виде электронного документа		
22.	О календарном учебном графике с приложением его в виде электронного документа		
23.	О методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса, а также рабочей программы воспитания и календарного плана воспитательной работы, включаемых в основные образовательные программы в соответствии с частью 1 статьи 12.1 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в виде электронного документа		
Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам, в том числе:			
24.	Об общей численности обучающихся	1 - информация представлена; 0 - информации отсутствует	
25.	О численности обучающихся за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании, заключаемых при приеме на обучение за счет средств физических лиц (или) юридических лиц (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами)		
26.	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы		
<i>Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают информацию:</i>			
27.	Об уровне образования	1 - информация представлена; 0 - информации отсутствует	
28.	О коде и наименовании профессии, специальности, направления подготовки		
29.	О направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности (при осуществлении научной (научно-исследовательской) деятельности)		
30.	О результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний) (за места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических лиц (или) юридических лиц); о средней сумме набранных баллов по всем вступительным испытаниям (при наличии вступительных испытаний); о результатах перевода, восстановления и отчисления	1 - информация представлена в полном объеме по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования; 0,5 - информация представлена по не всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования; 0 - информации отсутствует	

IV. Образовательные стандарты и требования		
31.	Информация о федеральных государственных образовательных стандартах, федеральных государственных требованиях, об образовательных стандартах и самостоятельно устанавливаемых требованиях (при их наличии)	1 – информация представлена в полном объеме (информация в федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением (ссылками); 0,5 – представлена информация без приложений; 0 – информация отсутствует
V. Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав		
32.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов, представительств образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 – информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
33.	Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогического работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули); уровень (уровни) профессионального образования с указанием наименования направления подготовки и (или) специальности, в том числе научной, и квалификации; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); сведения о повышении квалификации (за последние 3 года); сведения о профессиональной переподготовке (при наличии); сведения о продолжительности опыта (лет) работы в профессиональной сфере, соответствующей образовательной деятельности по реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей); наименование общеобразовательной программы (общеобразовательных программ), код и наименование профессии, специальности (специальностей), направления (направлений) подготовки или укрупненной группы профессий, специальностей и направлений подготовки профессиональной образовательной программы высшего образования по программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, программам ординатуры и программам ассистентуры-стажировки, шифр и наименование области науки, группы научных специальностей, научной специальности программы (программ) подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктура), в реализации которых участвует педагогический работник	
VI. Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса		
34.	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 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
35.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	
36.	Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	
37.	Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	
38.	Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	
39.	Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	
40.	Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	

VII. Доступная среда			
Информация о специальных условиях для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе:			
41.	О специально оборудованных учебных кабинетах, объектах для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует	
42.	Об обеспечении беспрепятственного доступа в здания образовательной организации		
43.	О специальных условиях питания		
44.	О специальных условиях охраны здоровья		
45.	О доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья		
46.	Об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья		
47.	О наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования		
48.	О наличии условий для беспрепятственного доступа в общежитие, интернат		
49.	О количестве жилых помещений в общежитии, интернате, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья		
VIII. Международное сотрудничество			
50.	Информация о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	
51.	Информация о международной аккредитации образовательных программ (при наличии)		
IX. Вакантные места для приема (перевода) обучающихся			
52.	Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (ва 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 – информация представлена в полном объеме по всем образовательным программам; 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы по одной образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки); 0 – информация отсутствует	
X. Стипендии и меры поддержки обучающихся			
53.	Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	
54.	Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии		
55.	Информация о трудоустройстве выпускников (в виде численности трудоустроенных выпускников прошлого учебного года образования)		
XI. Финансово-хозяйственная деятельность			
56.	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 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	
57.	Информация о поступлении финансовых и материальных средств по итогам финансового года		
58.	Информация о расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового го		
59.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации		

XII. Платные образовательные услуги			
60.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – отсутствует один из указанных документов: «образец договора об оказании платных образовательных услуг» или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; 0 – информация отсутствует	
61.	Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	
XIII. Документы			
62.	Отчет о результатах самообследования	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	
<i>Документы (в виде копий)</i>			
63.	Устав образовательной организации	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	
64.	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству); 0,5 – представлено свидетельство на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует	
65.	Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся), а также правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор (при наличии)	1 – информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты); 0,5 – информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из актов, указанных в столбце 2); 0 – информация отсутствует	
66.	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – три копии предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отсутствует отчет об исполнении такого предписания; 0 – информация отсутствует	
Всего			66

При оценке 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» для образовательных организаций разных типов (ДО - дошкольное образование, ОО - общее образование, ДОД - дополнительное образование детей, СПО - среднее профессиональное образование) некоторые из пунктов, перечисленные в анкете, не учитываются. Анкета составлена на основе Методических рекомендаций к единому порядку расчета показателей независимой 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 (с учетом отраслевых особенностей): <https://docs.edu.gov.ru/document/29c49d1585dc0226544f3cdh34d52df6/>.

1.2. Сайт: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи

№	Перечень способов	На официальном сайте организации в сети "Интернет" (да/нет)
1.	Телефон	
2.	Электронная почта	
3.	Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы")	
4.	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на веб)	
Всего		4

2.1. Помещение ОО: наличие комфортных условий

№	Перечень условий	В помещении и на территории организации (да/нет)
1.	Наличие зоны отдыха (ожидания)	
2.	Наличие и понятность навигации внутри организации	
3.	Наличие и доступность питьевой воды	
4.	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
5.	Санитарное состояние помещений организации	
Всего		5

3.1. Условия для инвалидов

№	Перечень условий	В помещении и на территории организации (да/нет)
1.	Наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2.	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3.	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов	
4.	Наличие специальных сменных кресел-колясок	
5.	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	
Всего		5

3.2. Доступность образовательных услуг для инвалидов

№	Перечень условий	В помещении и на территории организации (да/нет)
1.	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2.	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3.	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4.	Наличие альтернативной версии официального сайта образовательной организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	
5.	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации	
6.	Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	
Всего		6