

ОТЧЁТ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕ- СТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕ- НИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИ- ЗАЦИЯХ ГОРОДА ЛЕРМОНТОВА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ОПЕРАТОР НОК

Автономная некоммерческая организация дополнительного
профессионального образования «Центральный многопрофильный
институт профессиональной переподготовки и повышения квалифика-
ции» г. Пятигорск
АНО ДПО «ЦМИ» г. Пятигорск
Пятигорск, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

<u>1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ</u>	3
1.1. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОПЕРАТОРЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ГОРОДА ЛЕРМОНТОВА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ	3
1.2. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ	4
1.3 МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НОК. ПРЕДЕЛЬНАЯ ОШИБКА РЕПРЕЗЕНТАТИВНОСТИ	6
1.4. СТРУКТУРА И ХАРАКТЕРИСТИКА ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ ИССЛЕДОВАНИЯ	11
<u>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕННОГО МНЕНИЯ СУБЪЕКТОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ДОШКОЛЬНОГО, СРЕДНЕГО ОБЩЕГО И ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА ЛЕРМОНТОВА</u>	13
2.1 ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ДОШКОЛЬНОГО, СРЕДНЕГО ОБЩЕГО И ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА ЛЕРМОНТОВА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ	13
2.2 КОНТЕНТ-АНАЛИЗ САЙТОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ГОРОДА ЛЕРМОНТОВА	20
2.3 РЕЙТИНГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ГОРОДА ЛЕРМОНТОВА	23
<u>ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ</u>	27
<u>РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ГОРОДА ЛЕРМОНТОВА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ</u>	31
Приложение 1	
Информация по отдельным объектам рейтингования	

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ

1.1. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОПЕРАТОРЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ГОРОДА ЛЕРМОНТОВА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Общая информация

Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Центральный многопрофильный институт профессиональной переподготовки и повышения квалификации» г. Пятигорска

АНО ДПО «ЦМИ» г. Пятигорск

ОКОПФ 71400 - Автономные некоммерческие организации

ОКФС 16 - Частная собственность

ИНН 2632108764

КПП 263201001

Дата постановки на учет 18.07.2017г.

Информация о месте нахождения

Почтовый индекс 357500

Код и наименование страны 643 - Российская Федерация

Код и наименование субъекта 26 - Ставропольский край

ОКАТО 07427000000 – Пятигорск

Наименование элемента улично-дорожной сети - ул. Московская

Номер здания - дом 51 Литер «А» офис 301

Номера телефонов +7 (928) 970-30-68

Адреса электронной почты institut.pppk@bk.ru

Информация о государственных контрактах

Контракт №376835 от 28 ноября 2019 года

Информация об объеме закупки по контракту

1.2. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ

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

Объект исследования:

Потребители образовательных услуг учреждений дошкольного, среднего общего и дополнительного образования, проживающие на территории города Лермонтова Ставропольского края, старше 18 лет.

Объекты оценки:

1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2 города Лермонтова
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4 города Лермонтова
3. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад-ясли комбинированного вида № 1 «Солнышко» города Лермонтова
4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение - детский сад комбинированного вида № 13 «Родничок» города Лермонтова
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребёнка - детский сад № 11 «Малыш» города Лермонтова
6. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 15 «Сказка» города Лермонтова
7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 8 «Аленький цветочек» города Лермонтова

8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 7 «Звездочка» города Лермонтова

9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 2 «Красная шапочка» города Лермонтова

10. Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического направления развития воспитанников № 5 «Ласточка» города Лермонтова

11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 14 «Елочка» города Лермонтова

12. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа города Лермонтова

13. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр развития творчества «Радуга» города Лермонтова

14. Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» города Лермонтова

15. Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа» города Лермонтова

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

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

Задачи независимой оценки качества:

- 1) Изучить показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- 2) Охарактеризовать показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- 3) Выявить и охарактеризовать показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов;
- 4) Провести контент-анализ сайтов образовательных организаций, участвующих в НОК;
- 5) Осуществить рейтингование образовательных организаций города Лермонтова Ставропольского края.

Методология исследования: 1) проведение количественного формализованного опроса различных субъектов образовательного процесса на территории города Лермонтова Ставропольского края; 2) анализ и интерпретация полученных эмпирических данных; 3) подготовка аналитического отчета.

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

1.3 МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НОК. ПРЕДЕЛЬНАЯ ОШИБКА РЕПРЕЗЕНТАТИВНОСТИ

Независимая оценка качества условий предоставления образовательных услуг в образовательных организациях города Лермонтова проводится в форме социологического исследования, которое выражается в определении уровня удовлетворенности населения услугами в области условий предоставления образовательных услуг дошкольного, среднего общего и дополнительного образования.

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

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

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

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

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

Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте обра-

зовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и обновления информации об образовательной организации»;

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

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

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

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

Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее соответственно – организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – независимая оценка качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5

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

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены: в сфере образования – приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 февраля 2015 г., регистрационный № 35837);

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

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации;
- в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

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

Анкета для различных субъектов образовательного процесса включила в себя вопросы, разделенные на смысловые блоки: блок вопросов о социаль-

но-демографических характеристиках респондентов, характеристиках образовательного процесса, критериях оценки качества образовательного процесса в образовательных организациях города Лермонтова.

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

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

- 1) анализ корректности ввода данных путем случайно-выборочного сопоставления материалов в электронной базе данных, проверка дубликатов наблюдений;
- 2) при помощи специализированных алгоритмов языка программирования для статистических вычислений R (sort cases, weight), проведен ремонт выборки в соответствии с социально-демографическими характеристиками населения города Лермонтова, представленными в анкете.

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

1.4. СТРУКТУРА И ХАРАКТЕРИСТИКА ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ ИССЛЕДОВАНИЯ

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

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

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

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

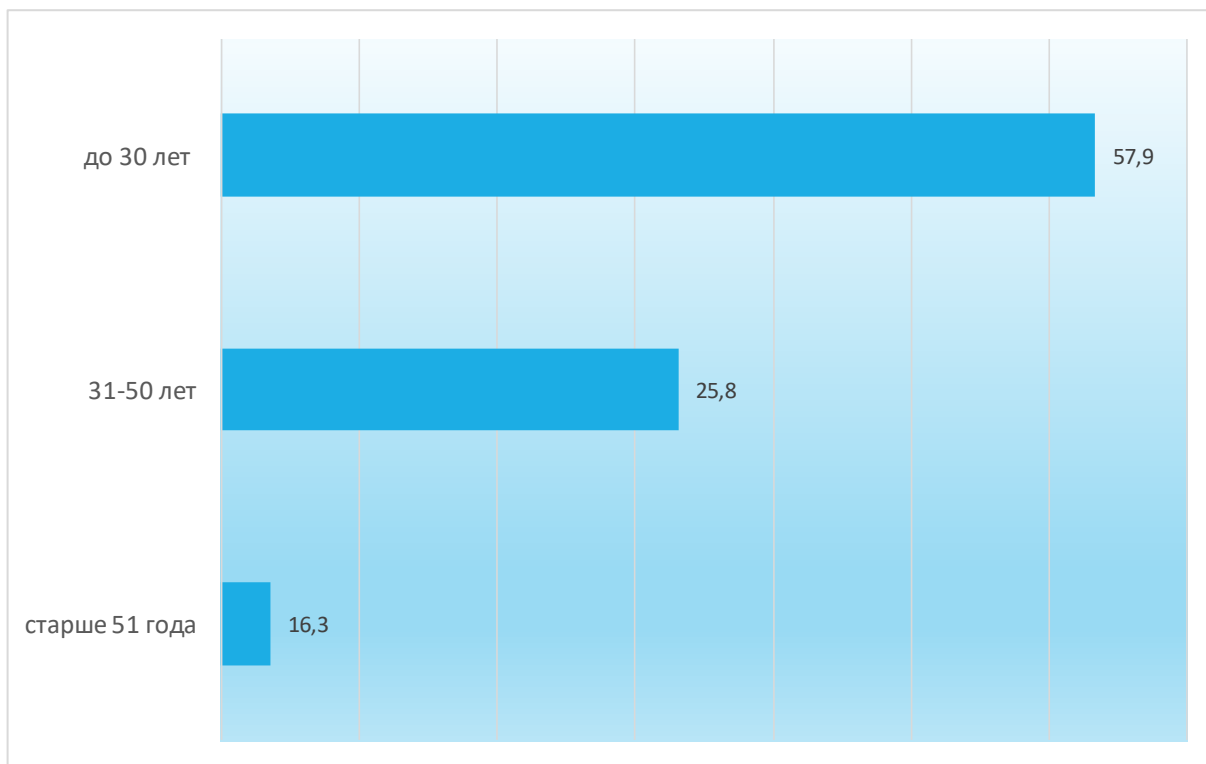


Рисунок 1. Возраст участников исследования из числа родителей (законных представителей) получателей образовательных услуг (%)

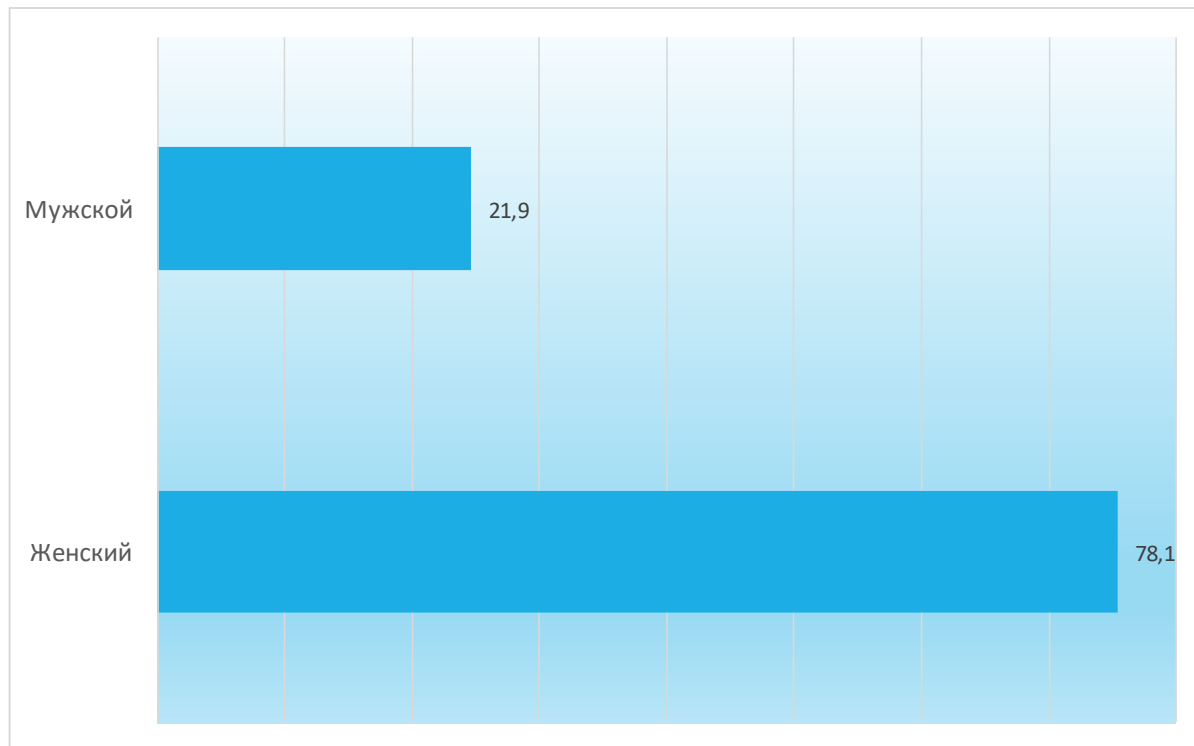


Рисунок 2. Гендерное распределение участников исследования из числа родителей (законных представителей) получателей образовательных услуг (%)

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕННОГО МНЕНИЯ СУБЪЕКТОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ДОШКОЛЬНОГО, СРЕДНЕГО ОБЩЕГО И ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА ЛЕРМОНТОВА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

2.1 ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ДОШКОЛЬНОГО, СРЕДНЕГО ОБЩЕГО И ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА ЛЕРМОНТОВА

Анализ материалов и результатов исследования, позволил установить, что большинство респондентов (88,4%) удовлетворены организацией быта в образовательных организациях города Лермонтова. Частично удовлетворены этим показателем 11,6% участников исследования.

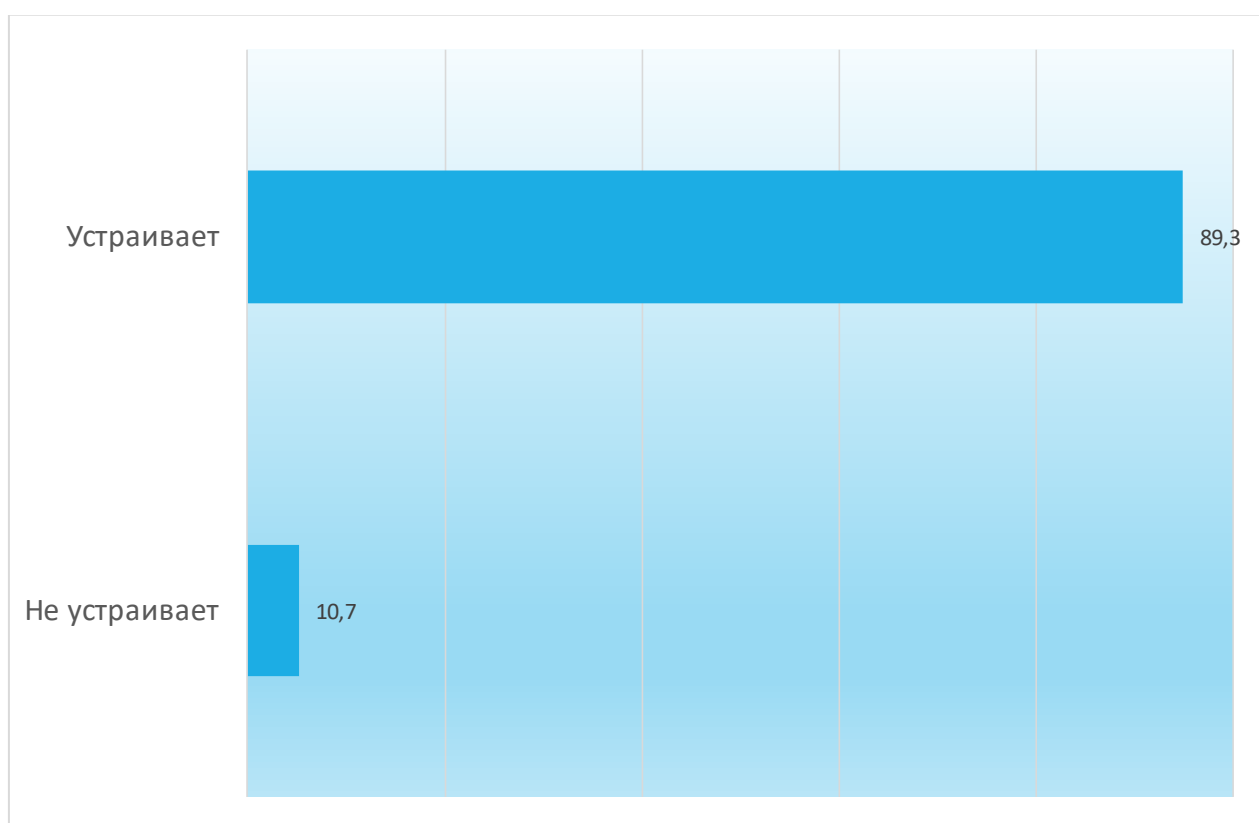


Рисунок 3. Устраивает ли Вас работа педагогов в образовательной организации (%)

Абсолютное большинство участников исследования (89,3%) отметили, что их устраивает качество работы педагогов в образовательном учреждении, которое посещает их ребенок.

Наивысший уровень удовлетворенности работой педагогов образовательной организации высказали родители, чьи дети посещают муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2», муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение - детский сад комбинированного вида № 13 «Родничок», муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребёнка - детский сад № 11 «Малыш», муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4».

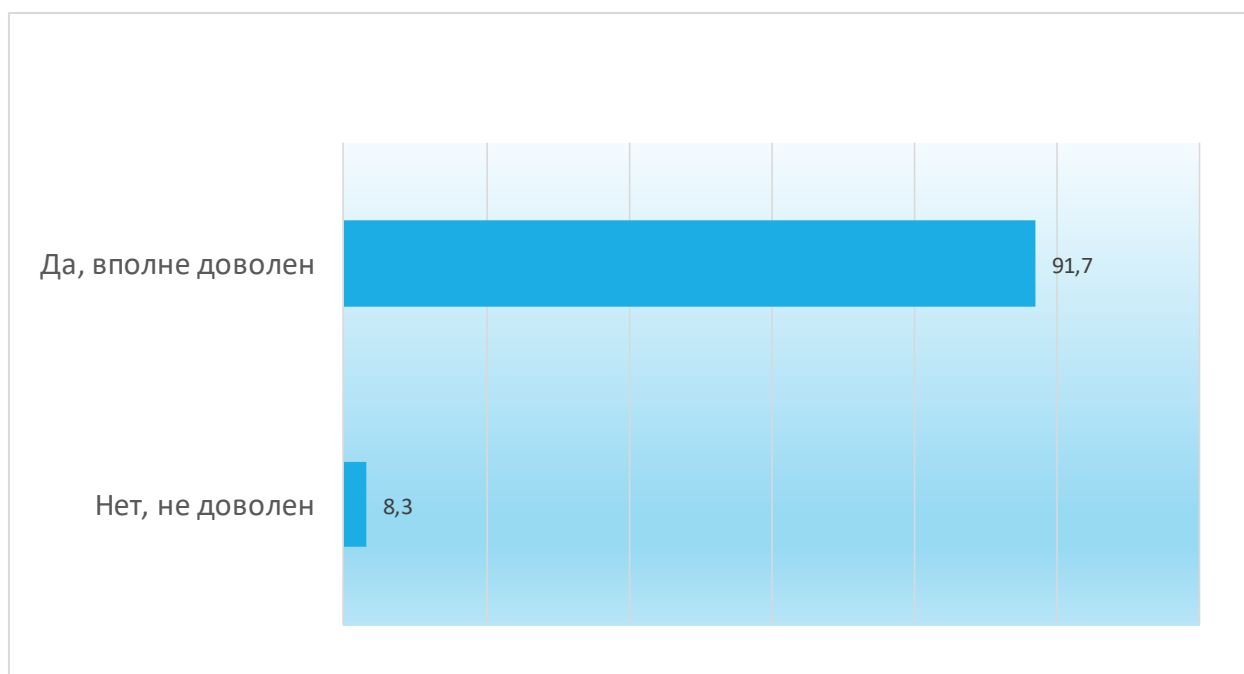


Рисунок 4. Довольны ли взаимоотношением родителей и педагогов в образовательной организации (%)

Данные рисунка 4 показывают практически полную удовлетворенность законных представителей получателей образовательных услуг их отношениями с педагогами организации (91,7%).

Наивысшие оценки уровня взаимоотношений родителей и педагогов относятся к таким образовательным организациям города Лермонтова, как

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 2 «Красная шапочка», муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад-ясли комбинированного вида № 1 «Солнышко», муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2.

Самые низкие баллы по данному показателю получили такие образовательные организации, как муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» города Лермонтова, муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа» города Лермонтова и муниципальное автономное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа города Лермонтова.

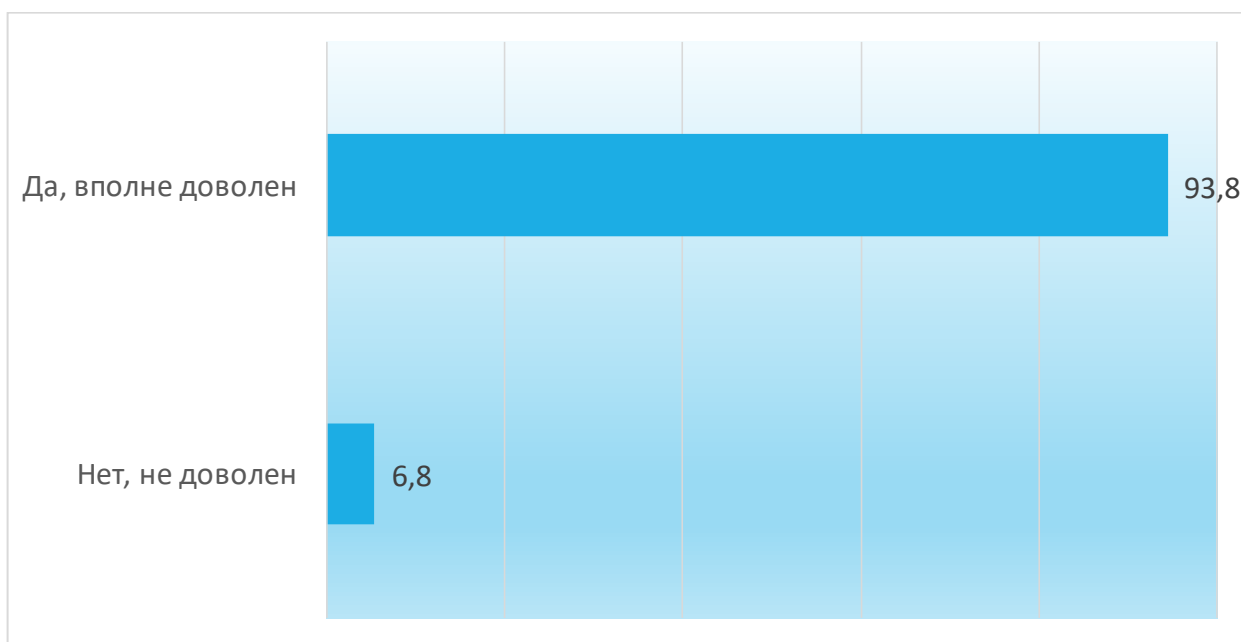


Рисунок 5. Довольны ли обеспечением безопасности в образовательной организации (%)

Большая часть родителей воспитанников образовательных организаций города Лермонтова довольны обеспечением безопасности своих детей (93,8%).

Самые высокие оценки обеспечения безопасности детей относятся к муниципальному бюджетному общеобразовательному учреждению «Средняя общеобразовательная школа № 2», муниципальному бюджетному дошкольному образовательному учреждению «Детский сад-ясли комбинированного

вида № 1 «Солнышко» и муниципальному бюджетному дошкольному образовательному учреждению «Детский сад комбинированного вида № 8 «Аленький цветочек».

Наиболее часто к педагогам образовательных организаций города Лермонтова обращаются родители (законные представители), чьи дети посещают такие учреждения, как муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4», муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад-ясли комбинированного вида № 1 «Солнышко», муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 7 «Звездочка».

Наиболее характерной проблемой для образовательных организаций города Лермонтова 58,7% родителей назвали необходимость ремонта зданий.

Одной из наиболее типичных проблем для учреждений дополнительного образования города Лермонтова, является высокая наполняемость групп и секций.

Удобством расположения образовательных организаций полностью удовлетворены 88,3% респондентов. Уровень комфортности пребывания детей в образовательной организации 75,8% родителей, принявших участие в опросе, оценили на «отлично» и «хорошо».

Три четверти респондентов (77,9%) наивысшим образом оценивают вежливость и доброжелательность работников образовательной организации, которую посещает их ребенок. Отрицательные оценки анализируемого показателя не превышают 5,8% в целом по выборке.

Наивысшие оценки доброжелательности получили работники следующих образовательных организаций города Лермонтова: муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического направления развития воспитанников № 5 «Ласточка», муниципальное бюд-

жетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 2 «Красная шапочка», муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4.

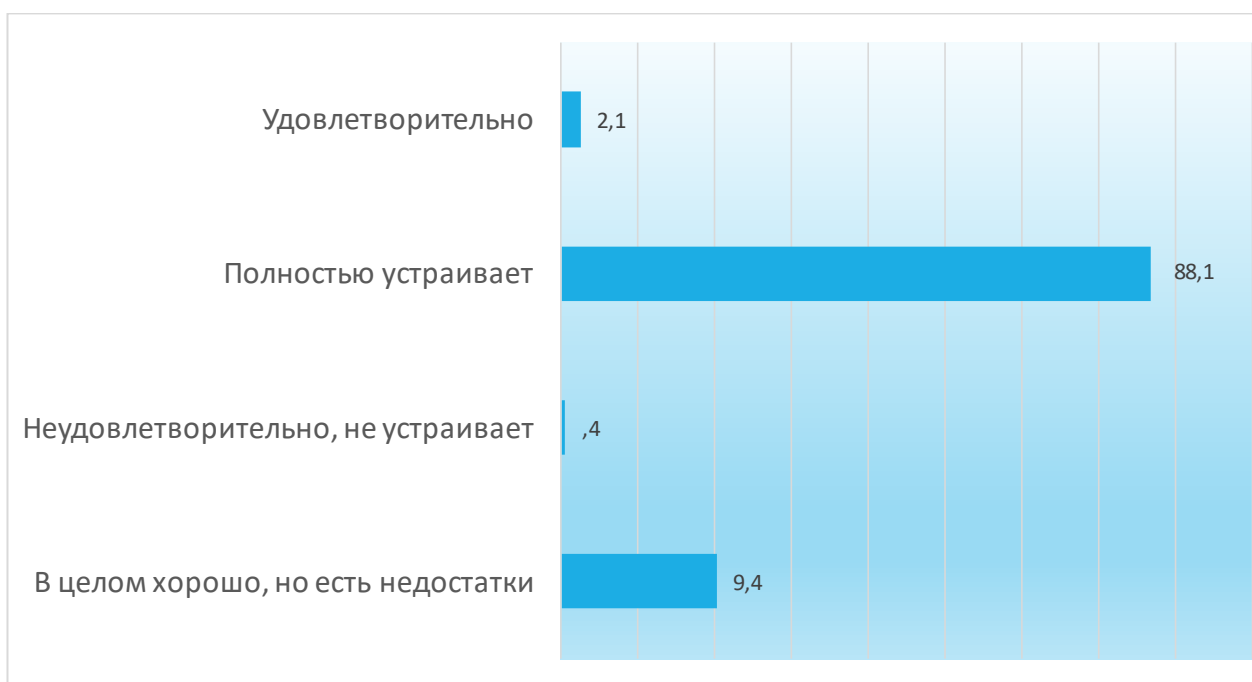


Рисунок 6. Как Вы можете оценить компетентность работников образовательной организации? (%)

Большая часть участников исследования (88,1%) высоко оценили компетентность работников образовательных организаций города Лермонтова. Низкие оценки исследуемого показателя не превысили трех процентов в целом по выборке.

Самые высокие оценки компетентности работников образовательной организации относятся к муниципальному бюджетному общеобразовательному учреждению «Средняя общеобразовательная школа № 2», муниципальному бюджетному общеобразовательному учреждению «Средняя общеобразовательная школа № 4» и муниципальному бюджетному дошкольному образовательному учреждению «Центр развития ребенка – детский сад № 14 «Елочка».

В целом, необходимо отметить, что большинство ключевых показателей, составляющих основу рейтинга образовательных организаций, получили высокие оценки участников исследования.

Следующим этапом проведения исследования стал визуальный осмотр образовательных организаций города Лермонтова Ставропольского края. По его итогам были сделаны следующие основные выводы.

Зоны отдыха и ожидания существуют на территории большинства организаций города Лермонтова. Исключение составляют муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 8 «Аленький цветочек», муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 2 «Красная шапочка».

При этом, у всех образовательных организаций присутствует и понятна навигация внутри территории образовательной организации. Все образовательные организации города Лермонтова обеспечены питьевой водой. Все учреждения дошкольного, среднего общего и дополнительного образования города Лермонтова обладают доступными санитарно-гигиеническими помещениями.

Половина образовательных организаций города, участвующих в процедуре рейтингования, обеспечены пандусами для людей с ограниченными возможностями. Однако, большинство организаций не обеспечены выделенными стоянками для автотранспортных средств для инвалидов.

Наличие расширенных дверных проемов характерно лишь для муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад-ясли комбинированного вида № 1 «Солнышко», муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр развития творчества «Радуга» города Лермонтова, муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа города Лермонтова и муниципального учреждения дополнительного образования «Детская художественная школа» города Лермонтова.

Несмотря на требование приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образова-

тельную деятельность по основным общеобразовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам» можно говорить о том, что большинство организаций, в отношении которых проводилась НОК, не имеют доступной, адаптированной среды для лиц с ОВЗ и лиц с инвалидностью, что является ограничением при выборе образовательной организации для обучения детей с инклюзивными образовательными потребностями. Так, ни в одной из образовательных организаций города Лермонтова **нет в наличии сменных кресел-колясок для детей с особыми образовательными потребностями.**

Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации характерно для трети образовательных организаций города.

Возможности для дублирования зрительной информации для инвалидов по зрению нет в образовательных организациях Лермонтова.

Образовательные организации города не имеют возможности предоставления услуг инвалидам по слуху и зрению и услуг сурдопереводчика.

Также большой проблемой для образовательных организаций города Лермонтова является недостаток педагогов, прошедших обучение по коммуникативным навыкам работы с детьми с инвалидностью, и созданию инклюзивной среды в образовательных организациях.

Таким образом, в образовательных организациях города Лермонтова Ставропольского края, рекомендуется создать условия для предоставления образовательных услуг детям с инвалидностью и в дальнейшем информировать родителей и законных представителей интересов учащихся об инновационных формах, механизмах и технологиях, процессах воспитания и обучения, в частности, о формах инклюзивного образования.

2.2 КОНТЕНТ-АНАЛИЗ САЙТОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ГОРОДА ЛЕРМОНТОВА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Одной из задач исследования и рейтингования является анализ сайтов образовательных организаций города Лермонтова Ставропольского края, осуществляющих деятельность на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273 «Об образовании в Российской Федерации» (пункт 4 статьи 95.2).

Из данных содержательного анализа сайта образовательных организаций города Лермонтова видно, что параметры группы показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, на сайтах представлены более полно, чем ряд других параметров.

На всех сайтах образовательных организаций города Лермонтова имеются электронные формы для обращений участников образовательного процесса и внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, а также электронный сервис для online взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками учреждения.

Осуществленный в ходе исследования анализ показал, что раздел **«Общие требования к информационному сайту образовательной организации»** представлен достаточно информативно на сайтах образовательных организаций города Лермонтова.

У всех организаций представлен в полном соответствии с нормативными требованиями раздел **«Сведения об образовательной организации»**.

Такой показатель раздела, **«Сведения об образовательной организации»**, как *«Механизм навигации по всем страницам специального раздела»* также есть на сайтах всех образовательных организаций. Это же касается и

наличия на информационных сайтах такого меню, как *«возможность доступа к специальному разделу с главной (основной) страницы сайта»*.

Такой раздел информационных сайтов, как **«Основные сведения об образовательной организации»** в полной мере представлен всеми составляющими его показателями у образовательных организаций города Лермонтова. На сайтах всех организаций присутствует вкладка *«дата создания образовательной организации»*. Это же относится и к таким вкладкам данного раздела, как *учредитель образовательной организации, место нахождения образовательной организации, режим и график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты*.

В разделе информационных сайтов **«Структура и органы управления образовательной организацией»** можно отметить ряд выявленных недостатков. В частности, у муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Центр развития ребёнка - детский сад № 11 «Малыш», отсутствует информация о структуре и об органах управления образовательной организации, а также информация о наименовании и руководителях структурных подразделений.

Информационные сайты в большинстве своем имеют информацию о *местах нахождения структурных подразделений*. При этом необходимо отметить, что правила размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации предполагают, что в случае отсутствия указанного раздела в организации, необходимо это указать на своем официальном сайте.

Это же касается вкладки *«Адреса официальных сайтов структурных подразделений»*. В случае их отсутствия, необходимо это указать на официальном сайте образовательной организации.

Раздел **«Документы»** официальных сайтов образовательных организаций представлен информативно и в полном соответствии с нормативными требованиями у большинства учреждений, участвующих в рейтинговании.

У большинства организаций не представлены такие вкладки данного раздела, как *документ о стоимости обучения по каждой образовательной программе и образец договора об оказании платных образовательных услуг, а также порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.*

Раздел **«Образование»** представлен полностью и в соответствии с нормативными требованиями на сайтах образовательных организаций города Лермонтова. Это же относится и к разделу **«Образовательные стандарты»**.

Анализ такого раздела информационных сайтов организаций, как **«Руководство. Педагогический состав»**, не выявил никаких недостатков.

Раздел **«Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса»** не требует дополнения и полностью представлен на сайтах.

В целом анализ информационных сайтов образовательных организаций города Лермонтова Ставропольского края показал, что большинство из них являются информационно насыщенными, актуальными и содержащими необходимую информацию для получателей образовательных услуг.

Официальные сайты организаций, участвующих в НОК, в целом соответствуют нормативным требованиям, предъявляемым к информационным ресурсам образовательных организаций.

2.3 РЕЙТИНГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ГОРОДА ЛЕРМОНТОВА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Таблица 1. Общий рейтинг образовательных организаций города Лермонтова

№ в рейтинге	Наименование учреждений	Показатель оценки качества по организации
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2	82,54
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4	82,34
3	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад-ясли комбинированного вида № 1 «Солнышко»	82,14
4	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение - детский сад комбинированного вида № 13 «Родничок»	81,8
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребёнка - детский сад № 11 «Малыш»	81,24
6	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 15 «Сказка»	80,34
7	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 8 «Аленький цветочек»	78,84
8	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 7 «Звездочка»	78,54
9	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического направления развития воспитанников № 5 «Ласточка»	76,82

10	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа города Лермонтова	76,6
11	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 14 «Елочка»	76,42
12	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр развития творчества «Радуга» города Лермонтова	76,4
13	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 2 «Красная шапочка»	75,72
14	Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» города Лермонтова	73,78
15	Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа» города Лермонтова	73,72

Исходя из методики рейтингования, анализа материалов и результатов эмпирического исследования, интегральный рейтинг образовательных организаций города Лермонтова, равен 78,70 балла.

Результаты рейтингования образовательных организаций города Лермонтова показывают, что показатели, характеризующие **открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность**, оцениваются достаточно высоко. Две трети организаций, участвующих в рейтинговании, получили по этому показателю оценку свыше 70 баллов. Средний балл по данному комплексному показателю составил 82,5.

Самые низкие значения, составляющий интегральный критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», находятся у показателя *«Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»*. Среднее значение по данному критерию составило 77 баллов.

Наиболее высоко был оценен такой показатель, как *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)*. Среднее значение составило 85,1 балла.

Группа показателей, характеризующих **комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**, оценивается гораздо выше среднего уровня (91,3 балла).

При этом среди данной группы критериев наиболее высокое значение принимает критерий *«Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»* - (94,5 балла). Среднее значение показателя *«Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»*, составило 87,8 балла.

Среднее значение группы показателей, характеризующих **Доступность образовательной деятельности для инвалидов**, составило 43,9 балла. Лишь в нескольких организациях данный показатель имеет наиболее высокое значение, в 54 балла оказалось у муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Центр развития ребенка – детский сад № 14 «Елочка» и муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа города Лермонтова».

В целом, по данному критерию, отмечается наибольший разброс оценок. Наибольшие оценки получил показатель *«Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)»* - 89,1 балла. Самые низкие значения у показателя *«Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»* - 21,4 балла.

Высокие оценки в ходе осуществления процедуры независимой оценки получили показатели, характеризующие **доброжелательность, вежливость**

работников организации. Среднее значение по этой группе показателей составило 87,7 балла. Так, например, *доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию*, составила 86,9%.

Такое же среднее значение у показателя *«Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию»*. Среднее значение такого показателя независимой оценки качества условий оказания услуг, как *«доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»*, составило 87,2%.

Также высокими значениями характеризуется группа показателей, **характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации** – 89,1 балла. Из них 88,5% - *доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации*.

Таким образом, на основании данных рейтингования можно сделать вывод о том, что наиболее высоко оценивается группа показателей, характеризующих удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации. Наиболее низкие значения у интегрального показателя, характеризующего доступность образовательной деятельности для инвалидов.

ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ

Анализ материалов и результатов исследования, позволил установить, что большинство респондентов (88,4%) удовлетворены организацией быта в образовательных организациях города Лермонтова. Частично удовлетворены этим показателем 11,6% участников исследования.

Абсолютное большинство участников исследования (89,3%) отметили, что их устраивает качество работы педагогов в образовательном учреждении, которое посещает их ребенок.

Наивысший уровень удовлетворенности работой педагогов образовательной организации высказали родители, чьи дети посещают муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2», муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение - детский сад комбинированного вида № 13 «Родничок», муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребёнка - детский сад № 11 «Малыш», муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4».

Наивысшие оценки уровня взаимоотношений родителей и педагогов относятся к таким образовательным организациям города Лермонтова, как муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 2 «Красная шапочка», муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад-ясли комбинированного вида № 1 «Солнышко», Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2.

Наиболее характерной проблемой для образовательных организаций города Лермонтова 58,7% родителей назвали необходимость ремонта зданий.

Одной из наиболее типичных проблем для учреждений дополнительного образования города Лермонтова, является высокая наполняемость групп и секций.

Удобством расположения образовательных организаций полностью удовлетворены 88,3% респондентов. Уровень комфортности пребывания детей в образовательной организации 75,8% родителей, принявших участие в опросе, оценили на «отлично» и «хорошо».

Три четверти респондентов (77,9%) наивысшим образом оценивают вежливость и доброжелательность работников образовательной организации, которую посещает их ребенок. Отрицательные оценки анализируемого показателя не превышают 5,8% в целом по выборке.

Наивысшие оценки доброжелательности получили работники следующих образовательных организаций города Лермонтова: муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического направления развития воспитанников № 5 «Ласточка», муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 2 «Красная шапочка», муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4.

Зоны отдыха и ожидания существуют на территории большинства организаций города Лермонтова. Исключение составляют муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 8 «Аленький цветочек», муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 2 «Красная шапочка».

При этом, у всех образовательных организаций присутствует и понятна навигация внутри территории образовательной организации. Все образовательные организации города Лермонтова обеспечены питьевой водой. Все учреждения дошкольного, среднего общего и дополнительного образования города Лермонтова обладают доступными санитарно-гигиеническими помещениями.

Половина образовательных организаций города, участвующих в процедуре рейтингования, обеспечены пандусами для людей с ограниченными

возможностями. Однако, большинство организаций не обеспечены выделенными стоянками для автотранспортных средств для инвалидов.

Наличие расширенных дверных проемов характерно лишь для муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад-ясли комбинированного вида № 1 «Солнышко», муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр развития творчества «Радуга» города Лермонтова, муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа города Лермонтова и муниципального учреждения дополнительного образования «Детская художественная школа» города Лермонтова.

Из данных содержательного анализа сайта образовательных организаций города Лермонтова видно, что параметры группы показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, на сайтах представлены более полно, чем ряд других параметров.

На всех сайтах образовательных организаций имеются электронные формы для обращений участников образовательного процесса и внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, а также электронный сервис для online взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками учреждения.

Осуществленный в ходе исследования анализ показал, что раздел «Общие требования к информационному сайту образовательной организации» представлен достаточно информативно на сайтах образовательных организаций города Лермонтова.

У всех организаций представлен в полном соответствии с нормативными требованиями раздел «Сведения об образовательной организации».

Такой раздел информационных сайтов, как «Основные сведения об образовательной организации» в полной мере представлен всеми составляющими его показателями у образовательных организаций города Лермонтова.

Раздел «Документы» официальных сайтов образовательных организаций представлен информативно и в полном соответствии с нормативными требованиями у большинства учреждений, участвующих в рейтинговании.

У большинства организаций не представлены такие вкладки данного раздела, как документ о стоимости обучения по каждой образовательной программе и образец договора об оказании платных образовательных услуг, а также порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Раздел «Образование» представлен полностью и в соответствии с нормативными требованиями на сайтах образовательных организаций города Лермонтова. Это же относится и к разделу «Образовательные стандарты».

Анализ такого раздела информационных сайтов организаций, как «Руководство. Педагогический состав», не выявил никаких недостатков.

Раздел «Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса» не требует дополнения и полностью представлен на сайтах.

В целом анализ информационных сайтов образовательных организаций города Лермонтова Ставропольского края показал, что большинство из них являются информационно насыщенными, актуальными и содержащими необходимую информацию для получателей образовательных услуг.

Исходя из методики рейтингования, анализа материалов и результатов эмпирического исследования, интегральный рейтинг образовательных организаций города Лермонтова, равен 78,70 балла.

Результаты рейтингования образовательных организаций города Лермонтова показывают, что показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, оцениваются достаточно высоко. Две трети организаций, участвующих в рейтинговании, получили по этому показателю оценку свыше 70 баллов. Средний балл по данному комплексному показателю составил 82,5.

Группа показателей, характеризующих комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, оценивается гораздо выше среднего уровня (91,3 балла).

Среднее значение группы показателей, характеризующих Доступность образовательной деятельности для инвалидов, составило 43,9 балла.

Высокие оценки в ходе осуществления процедуры независимой оценки получили показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации. Среднее значение по этой группе показателей составило 87,7 балла.

Также высокими значениями характеризуется группа показателей, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации – 89,1 балла. Из них 88,5% - доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.

Таким образом, на основании данных рейтингования можно сделать вывод о том, что наиболее высоко оценивается группа показателей, характеризующих удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации. Наиболее низкие значения у интегрального показателя, характеризующего доступность образовательной деятельности для инвалидов.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

Для улучшения качества деятельности организаций, предоставляющих образовательные услуги города Лермонтова Ставропольского края, необходимо:

- разработать комплекс мероприятий по совершенствованию материально-технического и информационного обеспечения организаций;

- разработать методические рекомендации для индивидуальной работы с обучающимися в учреждениях дополнительного образования с учетом развития их творческих способностей и интересов;
- создать условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;
- определить периодичность обновления и график представления данных на информационных сайтах образовательных организаций;
- разработать систему мер по повышению доступности зданий образовательных организаций для всех категорий граждан, включая маломобильные группы населения;
- способствовать повышению квалификации педагогов, других категорий работников, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья по соответствующим образовательным программам;
- способствовать обеспечению доступности образовательных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- разработать комплекс мер по повышению комфортности условий в образовательной организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инклюзивными образовательными потребностями;
- дублировать информацию для людей с ограниченными возможностями звуковой и зрительной информации;
- дублировать надписи, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- изыскать возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).