

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

\_\_\_\_\_ К.Н. Кириков  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 г.  
МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ НА ТЕРРИТОРИИ  
ГОРОДА ЛЕРМОНТОВА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Руководитель проекта канд. соц. наук	_____	Якушина Н.В.
	подпись, дата	
Ответственный исполнитель канд. соц. наук	_____	Радченко С.В.
	подпись, дата	
Исполнитель канд. соц. наук	_____	Балезина Е.А.
	подпись, дата	
Исполнитель специалист ИЦ	_____	Васильев М.Е.
	подпись, дата	

Лермонтов 2022

## Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, является одной из форм общественного контроля, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

Нормативно-методологической базой разработки технологий по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Лермонтова Ставропольского края, в целях проведения независимой оценки качества, стали:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ "О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования";

- Федеральный закон от 05 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» (с изменениями и дополнениями);

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

- Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

- Приказ Минтруда России 344 Н от 31 мая 2018 г. 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;

- Приказ Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г. «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 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, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

- 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 ее размещения», а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации;

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

## **1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность**

Основной целью сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями города Лермонтова Ставропольского края, осуществляющими образовательную деятельность, является общественный контроль в целях предоставления гражданам информации об условиях предоставления услуг учреждениями на территории города Лермонтова Ставропольского края, в целях повышения качества их деятельности, в частности:

- повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций;
- выявление основных недостатков в работе организаций;
- выработка предложений по совершенствованию деятельности организаций;
- повышение конкурентоспособности организаций.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Лермонтова Ставропольского края.

2. Организация и проведение сбора, обобщения и анализа информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении образовательной организации;
- на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

3. Сбор, обобщение и анализ информации о наличии на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

4. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

5. Сбор, обобщение и анализ информации об обеспечении в образовательной организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

6. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации.

7. Сбор, обобщение и анализ информации об оборудовании помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

8. Сбор, обобщение и анализ информации об обеспечении в образовательной организации условий доступности, инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

9. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

10. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

11. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

12. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

13. Сбор, обобщение и анализ информации о готовности участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

14. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы образовательной организации.

15. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

16. Расчет показателей качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность и расчет рейтинга образовательных организаций города Лермонтова Ставропольского края.

17. Разработка предложений по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Лермонтова Ставропольского края.

**Объект исследования** – образовательные организации, расположенные на территории города Лермонтова Ставропольского края в 2022 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

**Предмет исследования** - сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Лермонтова Ставропольского края в 2022 году на основе общедоступной информации.

**Источниками и методами** сбора информации о качестве условий оказания услуг являются:

1) анализ официальных сайтов организаций образования в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационных стендов и иных открытых информационных ресурсов организаций;

2) анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере образования;

3) опрос получателей услуг.

Организация и проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения сбора, обобщения и анализа информации, в том числе:

– изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг;

– на основе технического задания разработана и согласована онлайн-версия анкеты для проведения анкетирования получателей услуг;

– разработаны инструкции проведения анкетирования;

– осуществлен поиск адресов сайтов организаций образования, в отношении которых необходимо собрать и обобщить информацию о качестве условий оказания услуг.

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ информации о качестве условий оказания услуг.

Сбор информации осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;

- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- проведения опросов следующих респондентов:

- получатели образовательных услуг образовательных организаций города Лермонтова Ставропольского края, в возрасте 14 и более лет;

- родители (законные представители) обучающихся (воспитанников) образовательных организаций города Лермонтова Ставропольского края, включенных в Перечень.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых

описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен аналитический отчет с выводами и предложениями.

Итак, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность. А именно:

1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об образовательной организации; комфортность условий предоставления образовательных услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций; удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) рассчитаны значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения сбора, обобщения и анализа информации осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность;

3) по значениям показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

## **2. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и выборка исследования**

Инструментарий опроса. Опрос получателей услуг из числа учеников, родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций города Лермонтова Ставропольского края проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 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".

### **2.1 Выборка исследования**

Выборочная совокупность обучающихся в образовательных организациях, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, составила 3 380 респондентов, из числа:

– обучающихся образовательных организаций (в возрасте старше 14 лет);

– родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) образовательных организаций города Лермонтова Ставропольского края.

Основными методами для получения достоверных данных было использовано онлайн-анкетирование в образовательных организациях, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт <http://н-о-к.рф>) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций

К выполнению работ, привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность.



*Таблица 1. Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в сборе и обобщении информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году*

<b>№</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Количество респондентов</b>	<b>Количество получателей услуг</b>	<b>Доля респондентов<sup>1</sup></b>
1.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад-ясли комбинированного вида № 1 «Солнышко»	147	308	47,73
2.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 2 «Красная шапочка	46	92	50,00
3.	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 5 «Ласточка»	76	95	80,00
4.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 7 «Звездочка»	65	133	48,87
5.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 8 «Аленький цветочек»	54	128	42,19
6.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребёнка - детский сад № 11 «Малыш»	52	113	46,02
7.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение - детский сад комбинированного вида № 13 «Родничок»	86	199	43,22
8.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 14 «Елочка»	67	137	48,91
9.	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 15 «Сказка»	100	239	41,84

<sup>1</sup> Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 н. Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

## Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации образования

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 1	Рейтинг
	1.1.	1.2.	1.3.		
<b>Средний балл</b>	<b>95,76</b>	<b>90,59</b>	<b>97,47</b>	<b>94,89</b>	<b>-</b>
14. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр развития творчества «Радуга» города Лермонтова	100	100	99	99,6	1
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 1	100	100	95	98	2
7. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 5 «Ласточка»	98	100	94	97	3
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад-ясли комбинированного вида № 1 «Солнышко»	100	90	99	96,6	4
12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 14 «Елочка»	100	90	99	96,6	
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2	95	100	95	96,5	5
16. Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» города Лермонтова	97	90	100	96,1	6
11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение - детский сад комбинированного вида № 13 «Родничок»	98	90	98	95,6	7
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 2 «Красная шапочка»	95	90	99	95,1	8
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 5	96	90	98	95	9
17. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования детско-юношеская школа города Лермонтова	93	90	99	94,5	10
15. Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа» города Лермонтова	92	90	99	94,2	11
9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 8 «Аленький цветочек»	95	90	96	93,9	12
8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 7 «Звездочка»	91	90	97	93,1	13
10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребёнка - детский сад № 11 «Малыш»	89	90	97	92,5	14
13. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 15 «Сказка»	91	90	95	92,3	15
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4	98	60	98	86,6	16

## Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Наименование учреждения	Показатели		Итого по крит. 2	Рейтинг
	2.1.	2.3.		
<b>Средний балл</b>	<b>96,47</b>	<b>94,88</b>	<b>95,68</b>	<b>-</b>
10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребёнка - детский сад № 11 «Малыш»	100	100	100	1
12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 14 «Елочка»	100	100	100	
15. Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа» города Лермонтова	100	100	100	
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад-ясли комбинированного вида № 1 «Солнышко»	100	99	99,5	2
14. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр развития творчества «Радуга» города Лермонтова	100	99	99,5	
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 5	100	98	99	3
17. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования детско-юношеская школа города Лермонтова	100	98	99	
16. Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» города Лермонтова	100	95	97,5	4
9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 8 «Аленький цветочек»	100	94	97	5
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4	100	92	96	6
7. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 5 «Ласточка»	100	92	96	
8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 7 «Звездочка»	100	91	95,5	7
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 1	100	85	92,5	8
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2	100	83	91,5	9
13. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 15 «Сказка»	80	97	88,5	10
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 2 «Красная шапочка»	80	96	88	11
11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение - детский сад комбинированного вида № 13 «Родничок»	80	94	87	12

### Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 3	Рейтинг
	3.1.	3.2.	3.3.		
<b>Средний балл</b>	<b>29,41</b>	<b>50,59</b>	<b>96,76</b>	<b>58,09</b>	<b>-</b>
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад-ясли комбинированного вида № 1 «Солнышко»	80	80	100	86	1
15. Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа» города Лермонтова	40	100	100	82	2
17. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования детско-юношеская школа города Лермонтова	80	60	100	78	3
11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение - детский сад комбинированного вида № 13 «Родничок»	60	60	100	72	4
16. Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» города Лермонтова	40	60	100	66	5
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2	40	60	96	64,8	6
14. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр развития творчества «Радуга» города Лермонтова	40	60	90	63	7
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 2 «Красная шапочка»	20	60	100	60	8
13. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 15 «Сказка»	20	60	100	60	
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4	20	60	91	57,3	9
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 5	20	40	100	52	10
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 1	20	40	85	47,5	11
8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 7 «Звездочка»	0	40	100	46	12
10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребёнка - детский сад № 11 «Мальш»	20	20	100	44	13
7. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 5 «Ласточка»	0	40	83	40,9	14
12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 14 «Елочка»	0	20	100	38	15
9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 8 «Аленький цветочек»	0	0	100	30	16

**Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 4	Рейтинг
	4.1.	4.2.	4.3.		
<b>Средний балл</b>	<b>98</b>	<b>98,24</b>	<b>97,65</b>	<b>98,02</b>	<b>-</b>
17. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования детско-юношеская школа города Лермонтова	100	100	99	99,8	1
12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 14 «Елочка»	99	100	100	99,6	2
13. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 15 «Сказка»	100	99	99	99,4	3
10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребёнка - детский сад № 11 «Малыш»	100	98	100	99,2	4
14. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр развития творчества «Радуга» города Лермонтова	99	99	99	99	5
15. Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа» города Лермонтова	99	99	99	99	
11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение - детский сад комбинированного вида № 13 «Родничок»	99	99	98	98,8	6
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 5	99	98	99	98,6	7
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4	99	99	96	98,4	8
9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 8 «Аленький цветочек»	96	100	98	98	9
7. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 5 «Ласточка»	96	99	99	97,8	10
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад-ясли комбинированного вида № 1 «Солнышко»	98	97	98	97,6	11
16. Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» города Лермонтова	97	98	98	97,6	
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 2 «Красная шапочка»	96	98	98	97,2	12
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2	98	96	95	96,6	13
8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 7 «Звездочка»	95	100	91	96,2	14
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 1	96	91	94	93,6	15

## Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 5	Рейтинг
	5.1.	5.2.	5.3.		
<b>Средний балл</b>	<b>96</b>	<b>94,71</b>	<b>98,06</b>	<b>96,77</b>	<b>-</b>
10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребёнка - детский сад № 11 «Малыш»	100	96	100	99,2	1
17. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования детско-юношеская школа города Лермонтова	100	98	99	99,1	2
12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 14 «Елочка»	100	97	99	98,9	3
14. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр развития творчества «Радуга» города Лермонтова	99	98	99	98,8	4
16. Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» города Лермонтова	99	96	99	98,4	5
15. Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа» города Лермонтова	98	97	99	98,3	6
13. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 15 «Сказка»	98	94	100	98,2	7
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 5	98	96	99	98,1	8
11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение - детский сад комбинированного вида № 13 «Родничок»	97	97	99	98	9
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад-ясли комбинированного вида № 1 «Солнышко»	97	96	99	97,8	10
7. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 5 «Ласточка»	95	92	99	96,4	11
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4	95	90	99	96	12
9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 8 «Аленький цветочек»	96	93	96	95,4	13
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2	93	96	95	94,6	14
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 1	94	93	94	93,8	15
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 2 «Красная шапочка	87	89	98	92,9	16
8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 7 «Звездочка»	86	92	94	91,2	17

**4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями образования на территории города Лермонтова Ставропольского края. Рейтинг организаций**

Наименование учреждения	Критерии					Итоговый показатель	Рейтинг
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
<b>Средний балл</b>	<b>94,89</b>	<b>95,68</b>	<b>58,09</b>	<b>98,02</b>	<b>96,77</b>	<b>88,69</b>	<b>-</b>
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад-ясли комбинированного вида № 1 «Солнышко»	96,6	99,5	86	97,6	97,8	95,5	1
15. Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа» города Лермонтова	94,2	100	82	99	98,3	94,7	2
17. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования детско-юношеская школа города Лермонтова	94,5	99	78	99,8	99,1	94,08	3
14. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр развития творчества «Радуга» города Лермонтова	99,6	99,5	63	99	98,8	91,98	4
16. Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» города Лермонтова	96,1	97,5	66	97,6	98,4	91,12	5
11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение - детский сад комбинированного вида № 13 «Родничок»	95,6	87	72	98,8	98	90,28	6
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2	96,5	91,5	64,8	96,6	94,6	88,8	7
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 5	95	99	52	98,6	98,1	88,54	8
13. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 15 «Сказка»	92,3	88,5	60	99,4	98,2	87,68	9
10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребёнка - детский сад № 11 «Малыш»	92,5	100	44	99,2	99,2	86,98	10
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4	86,6	96	57,3	98,4	96	86,86	11
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 2 «Красная шапочка»	95,1	88	60	97,2	92,9	86,64	12
12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 14 «Елочка»	96,6	100	38	99,6	98,9	86,62	13
7. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 5 «Ласточка»	97	96	40,9	97,8	96,4	85,62	14

Наименование учреждения	Критерии					Итоговый показатель	Рейтинг
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 1	98	92,5	47,5	93,6	93,8	85,08	15
8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 7 «Звездочка»	93,1	95,5	46	96,2	91,2	84,4	16
9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 8 «Аленький цветочек»	93,9	97	30	98	95,4	82,86	17



*Гистограмма 1. Итоговый рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Лермонтова Ставропольского края*



## **5. Основные результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность**

Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, позволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей услуг полностью удовлетворены условиями оказания услуг организациями образования на территории города Лермонтова Ставропольского края (средний балл итогового показателя по всем организациям – 88,69 балла).

Высокими оценками были отмечены следующие критерии:

- критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» (94,89 балла);
- критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (95,68 балла);
- критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» (98,02 балла);
- критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (96,77 балла).

По результатам анализа общих критериев, выявлено, что ряд проблем в деятельности организаций связан с доступностью услуг для инвалидов (58,09 балла).

## **6. Основные недостатки, выявленные в ходе сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность**

Основными недостатками по части организаций, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, являются:

1. Несоответствие информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на информационных стендах в помещениях образовательных организаций, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. Несоответствие информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 20 октября 2021 г. № 1802, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 14 августа 2020 № 831).

3. Помещения образовательных организаций и прилегающих к ним территорий недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

4. В образовательных организациях недостаточные условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

## **7. Предложения по улучшению качества осуществления образовательной деятельности по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность**

Основными направлениями улучшения показателей организаций города Лермонтова Ставропольского края, осуществляющими образовательную деятельность, являются:

- совершенствование работы сайтов образовательных организаций, своевременное обновление и наполнение необходимой информацией в соответствии с правилами размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 20 октября 2021 г. № 1802, и требованиями к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 14 августа 2020 № 831;

- обеспечение наличия на официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации, определение периодичности обновления и графика представления данных на сайты образовательных организаций;

- повышение комфортности условий обучения и воспитания, в том числе обучающихся с ОВЗ и инвалидов, оборудование помещений образовательных организаций и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в образовательных организациях условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

- активизация взаимодействия с родительской общественностью и формирование у родителей привычки получения информации на сайтах и стендах образовательных организаций.

- осуществление с определенной периодичностью мониторинга удовлетворенности получателей услуг, из числа обучающихся (воспитанников), а также родителей (законных представителей получателей услуг) качеством образовательной деятельности

Образовательным организациям следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов образовательных организаций, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.

**Приложение 1. Перечень организаций образования города Лермонтова Ставропольского края для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в 2022 году**

<b>№</b>	<b>Полное название</b>	<b>Адрес организации</b>	<b>ФИО руководителя</b>	<b>Телефон</b>	<b>Эл. почта</b>	<b>Сайт</b>
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 1	357340, РФ, Ставропольский край, г. Лермонтов, ул. Решетника, 3	Акульчик Константин Петрович	8(87935) 3-14-76	lershkola1@rambler.ru lershkola1@mail.ru	<a href="http://lershkola1.ucoz.com">http://lershkola1.ucoz.com</a>
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2	357340, РФ, Ставропольский край, г. Лермонтов, ул. Горняков, 54	Коломиец Михаил Николаевич	3-54-35	admin@lersschool2.ru musonovalla@yandex.ru	<a href="http://lersschool2.ru">http://lersschool2.ru</a>
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4	357340, РФ, Ставропольский край, г. Лермонтов, ул. Нагорная, 6	Зиновьева Наталия Викторовна	8(87935) 3 – 98 – 14	lershkola4@yandex.ru	<a href="http://erm4school.ru/">http://erm4school.ru/</a>
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 5	357340, РФ, Ставропольский край, г. Лермонтов, ул. Комсомольская, 6	Чиркова Маргарита Анатольевна	88793535166	lershkola5@yandex.ru	<a href="http://lershkola5.ucoz.ru">http://lershkola5.ucoz.ru</a>
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад-ясли комбинированного вида № 1 «Солнышко»	357340, РФ, Ставропольский край, г. Лермонтов, ул. Шумакова, 9	Лихоносова Оксана Анатольевна	8-(87935) 3-53-25	solnyschko.sad@yandex.ru	<a href="http://ermds1.ucoz.com/">http://ermds1.ucoz.com/</a>
6	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 2 «Красная шапочка	357340, РФ, Ставропольский край, г. Лермонтов, ул. Октябрьская, 40	Талашук Надежда Юрьевна	8 (87935) 31229	ds2-kr.shapochka@yandex.ru	<a href="http://ermds2.ucoz.ru">http://ermds2.ucoz.ru</a>
7	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 5 «Ласточка»	357340, РФ, Ставропольский край, г. Лермонтов, ул. П. Лумумбы, 41	Коломыцева Ирина Николаевна	+7 (87935) 3-08-65, +7 (87935) 3-55-10	lerotob@rambler.ru ds5.lastochka@yandex.ru	<a href="http://lastochka5.ru">http://lastochka5.ru</a>

<b>№</b>	<b>Полное название</b>	<b>Адрес организации</b>	<b>ФИО руководителя</b>	<b>Телефон</b>	<b>Эл. почта</b>	<b>Сайт</b>
8	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 7 «Звездочка»	357340, РФ, Ставропольский край, г. Лермонтов, ул. Горняков, 39	Левченко Жанна Петровна	8(87935) 3-22-21	sad.zvezda@yandex.ru	<a href="http://lermds7.ucoz.ru">http://lermds7.ucoz.ru</a>
9	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 8 «Аленький цветочек»	357340, РФ, Ставропольский край, г. Лермонтов, пр. Театральный, 4	Ковшарова Татьяна Леонидовна	8 (87935) 3-58-49	leralcvetok@rambler.ru	<a href="http://lermds8.ucoz.ru">http://lermds8.ucoz.ru</a>
10	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребёнка - детский сад № 11 «Малыш»	357340, РФ, Ставропольский край, г. Лермонтов, ул. П. Лумумбы, 51	Тимченко Инесса Юрьевна	8(87935) 3-09-59	ds11-malish@yandex.ru	<a href="http://malish11lermont.jimdo.com">http://malish11lermont.jimdo.com</a>
11	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение - детский сад комбинированного вида № 13 «Родничок»	357340, РФ, Ставропольский край, г. Лермонтов, пр. Химиков, 12	Лысенко Анна Павловна	+7 87935 34933	lermrodn@mail.ru	<a href="http://www.lermrodn.ru">http://www.lermrodn.ru</a>
12	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 14 «Елочка»	357340, РФ, Ставропольский край, г. Лермонтов, ул. Волкова, 20	Колмыкова Татьяна Ивановна	+7 (87935) 3-47-00, +7 (87935) 3-58-16	doujolochka@yandex.ru	<a href="http://jolochk14.ucoz.ru">http://jolochk14.ucoz.ru</a>
13	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 15 «Сказка»	357340, РФ, Ставропольский край, г. Лермонтов, пр. Солнечный, 10/2	Панасюк Ирина Константиновна	8 (87935) 3-73-42	lerskazka@rambler.ru malishevskv@list.ru	<a href="http://lerskazka.ru">http://lerskazka.ru</a>
14	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр развития творчества «Радуга» города Лермонтова	357340, РФ, Ставропольский край, г. Лермонтов, ул. Решетника, 2 б	Фоменко Елена Викторовна	(879-35) 3-59-23	raduga.lermonov@mail.ru	<a href="https://ct-raduga.ru/">https://ct-raduga.ru/</a>

<b>№</b>	<b>Полное название</b>	<b>Адрес организации</b>	<b>ФИО руководителя</b>	<b>Телефон</b>	<b>Эл. почта</b>	<b>Сайт</b>
15	Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа» города Лермонтова	357340, РФ, Ставропольский край, г. Лермонтов, ул. Гагарина, 5	Могилина Татьяна Алексеевна	8 (87935) 3-13-26	dhslerm@rambler.ru	<a href="http://lerm-dxsh.stv.muzkult.ru/">http://lerm-dxsh.stv.muzkult.ru/</a>
16	Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» города Лермонтова	357340, РФ, Ставропольский край, г. Лермонтов, пр. Театральный, 10 А	Касаева Ирина Владимировна	+7 (87935) 5-32-13, +7 (87935) 3-58-45	dmslerm@rambler.ru	<a href="http://dmshtv.muzkult.ru/">http://dmshtv.muzkult.ru/</a>
17	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования детско-юношеская школа города Лермонтова	357340, РФ, Ставропольский край, г. Лермонтов ул. Спортивная 4а	Ващенко Дмитрий Викторович	+7(87935)3-22-33, +7(8793)35-24-20	Lerm_sport@mail.ru lerm_sport1@mail.ru	<a href="https://lermontovsport.ru/">https://lermontovsport.ru/</a>

**Приложение 3. Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями образования**

<b>Наименование организации</b>	<b>Показатель 1.1</b>	<b>Показатель 1.2</b>	<b>Показатель 1.3</b>	<b>Критерий 1</b>	<b>Показатель 2.1</b>	<b>Показатель 2.3</b>	<b>Критерий 2</b>	<b>Показатель 3.1</b>	<b>Показатель 3.2</b>	<b>Показатель 3.3</b>	<b>Критерий 3</b>	<b>Показатель 4.1</b>	<b>Показатель 4.2</b>	<b>Показатель 4.3</b>	<b>Критерий 4</b>	<b>Показатель 5.1</b>	<b>Показатель 5.2</b>	<b>Показатель 5.3</b>	<b>Критерий 5</b>	<b>Итоговый показатель</b>
<b>Средний балл</b>	95,76	90,59	97,47	<b>94,89</b>	96,47	94,88	<b>95,68</b>	29,41	50,59	96,76	<b>58,09</b>	98	98,24	97,65	<b>98,02</b>	96	94,71	98,06	<b>96,77</b>	<b>88,69</b>
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 1	100	100	95	<b>98</b>	100	85	<b>92,5</b>	20	40	85	<b>47,5</b>	96	91	94	<b>93,6</b>	94	93	94	<b>93,8</b>	<b>85,08</b>
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2	95	100	95	<b>96,5</b>	100	83	<b>91,5</b>	40	60	96	<b>64,8</b>	98	96	95	<b>96,6</b>	93	96	95	<b>94,6</b>	<b>88,8</b>
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4	98	60	98	<b>86,6</b>	100	92	<b>96</b>	20	60	91	<b>57,3</b>	99	99	96	<b>98,4</b>	95	90	99	<b>96</b>	<b>86,86</b>
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 5	96	90	98	<b>95</b>	100	98	<b>99</b>	20	40	100	<b>52</b>	99	98	99	<b>98,6</b>	98	96	99	<b>98,1</b>	<b>88,54</b>
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад-ясли комбинированного вида № 1 «Солнышко»	100	90	99	<b>96,6</b>	100	99	<b>99,5</b>	80	80	100	<b>86</b>	98	97	98	<b>97,6</b>	97	96	99	<b>97,8</b>	<b>95,5</b>

Наименование организации	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Критерий 1	Показатель 2.1	Показатель 2.3	Критерий 2	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Критерий 3	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Критерий 4	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Критерий 5	Итоговый показатель
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 2 «Красная шапочка»	95	90	99	<b>95,1</b>	80	96	<b>88</b>	20	60	100	<b>60</b>	96	98	98	<b>97,2</b>	87	89	98	<b>92,9</b>	<b>86,64</b>
7. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 5 «Ласточка»	98	100	94	<b>97</b>	100	92	<b>96</b>	0	40	83	<b>40,9</b>	96	99	99	<b>97,8</b>	95	92	99	<b>96,4</b>	<b>85,62</b>
8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 7 «Звездочка»	91	90	97	<b>93,1</b>	100	91	<b>95,5</b>	0	40	100	<b>46</b>	95	100	91	<b>96,2</b>	86	92	94	<b>91,2</b>	<b>84,4</b>
9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 8 «Аленький цветочек»	95	90	96	<b>93,9</b>	100	94	<b>97</b>	0	0	100	<b>30</b>	96	100	98	<b>98</b>	96	93	96	<b>95,4</b>	<b>82,86</b>
10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребёнка - детский сад № 11 «Малыш»	89	90	97	<b>92,5</b>	100	100	<b>100</b>	20	20	100	<b>44</b>	100	98	100	<b>99,2</b>	100	96	100	<b>99,2</b>	<b>86,98</b>
11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение - детский сад комбинированного вида № 13 «Родничок»	98	90	98	<b>95,6</b>	80	94	<b>87</b>	60	60	100	<b>72</b>	99	99	98	<b>98,8</b>	97	97	99	<b>98</b>	<b>90,28</b>



Наименование организации	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Критерий 1	Показатель 2.1	Показатель 2.3	Критерий 2	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Критерий 3	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Критерий 4	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Критерий 5	Итоговый показатель
12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 14 «Елочка»	100	90	99	<b>96,6</b>	100	100	<b>100</b>	0	20	100	<b>38</b>	99	100	100	<b>99,6</b>	100	97	99	<b>98,9</b>	<b>86,62</b>
13. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 15 «Сказка»	91	90	95	<b>92,3</b>	80	97	<b>88,5</b>	20	60	100	<b>60</b>	100	99	99	<b>99,4</b>	98	94	100	<b>98,2</b>	<b>87,68</b>
14. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр развития творчества «Радуга» города Лермонтова	100	100	99	<b>99,6</b>	100	99	<b>99,5</b>	40	60	90	<b>63</b>	99	99	99	<b>99</b>	99	98	99	<b>98,8</b>	<b>91,98</b>
15. Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа» города Лермонтова	92	90	99	<b>94,2</b>	100	100	<b>100</b>	40	100	100	<b>82</b>	99	99	99	<b>99</b>	98	97	99	<b>98,3</b>	<b>94,7</b>
16. Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» города Лермонтова	97	90	100	<b>96,1</b>	100	95	<b>97,5</b>	40	60	100	<b>66</b>	97	98	98	<b>97,6</b>	99	96	99	<b>98,4</b>	<b>91,12</b>
17. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования детско-юношеская школа города Лермонтова	93	90	99	<b>94,5</b>	100	98	<b>99</b>	80	60	100	<b>78</b>	100	100	99	<b>99,8</b>	100	98	99	<b>99,1</b>	<b>94,08</b>

**ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ПРОТОКОЛЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ, ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В СБОРЕ, ОБОБЩЕНИИ И АНАЛИЗЕ ИНФОРМАЦИИ  
О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ОБРАЗОВАНИЯ**

**ПРОТОКОЛ №8  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 7 «Звездочка»

Регион: Ставропольский край

Адрес: 357340, РФ, Ставропольский край, г. Лермонтов, ул. Горняков, 39

Ф.И.О. руководителя: Левченко Жанна Петровна

Контактный телефон: 8(87935)3-22-21

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

<b>№</b>	<b>Критерий/Показатель</b>	<b>Набранный балл</b>
<b>1</b>	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации"</b>	<b>93,1</b>
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	91
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	90
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте в сети "Интернет"	97
<b>2</b>	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>	<b>95,5</b>
2.1	Показатель "Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией"	91
<b>3</b>	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>	<b>46</b>
3.1	Показатель "Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	0
3.2	Показатель "Обеспечение в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	40
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
<b>4</b>	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования"</b>	<b>96,2</b>
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию"	95
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию"	100
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия"	91
<b>5</b>	<b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>	<b>91,2</b>
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым"	86
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации"	92
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации"	94
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)</b>		<b>84,4 (16)</b>

## **ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ**

### **По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на информационных стендах в помещении образовательной организации и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- 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; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии) (частично)
- об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному постановлением Правительства РФ от 20 октября 2021 г. № 1802, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ от 14 августа 2020 № 831. Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии)
- режим занятий обучающихся

На официальном сайте образовательной организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

### **По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения образовательной организации и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в образовательной организации

В образовательной организации недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому