**Общество с ограниченной ответственностью «Центр оценки «Эксперт-профи»**

**ООО «ЦО «Эксперт-профи» Юридический адрес: 357538, Ставропольский край, г. Пятигорск,**

 **ул. Краснознаменная, дом 10А, ИНН 2632115708, КПП 263201001, ОГРН 1202600003726, ОКПО 43781232,**

 **ОКВЭД 63.11, расчетный счет 40702810860100000616, Банк Ставропольское отделение № 5230 ПАО**

**Сбербанк г. Ставрополь БИК 040702615 Корреспондентский счет 30101810907020000615**



****Утверждаю:

Директор ООО «ЦО «Эксперт-профи»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.А. Джаганян

«15» сентября 2024 г.

**ОТЧЁТ
ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В НОВОАЛЕКСАНДРОВСКОМ ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ в 2024 г.**

Пятигорск, 2024 год

**СОДЕРЖАНИЕ**

Введение 3

1. Общие сведения об исследовании 17

1.1. Методика проведения независимой оценки качества организаций осуществляющих образовательную деятельность. Предельная ошибка репрезентативности 17

1.2. Структура и характеристика выборочной совокупности исследования……………………………………………………………………24

2. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации 26

3. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность 34

4. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов» 37

5. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций 44

6. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации 46

Рейтинг образовательных организаций Новоалександровского городского округа Ставропольского края 46

Выводы по результатам проведения качества организаций осуществляющих образовательную деятельность 49

Замечания и рекомендации по итогам проведения независимой оценки качества условий предоставления образовательных услуг в образовательных организациях Новоалександровского городского округа Ставропольского края 55

График объездов образовательных организаций…………………………….65

## **ВВЕДЕНИЕ**

**Ключевые слова:** муниципальные районы, удовлетворенность населения качеством образовательных услуг, образование, качество предоставляемых услуг, критерии качества образовательных услуг, учащиеся/воспитанники, родители (законные представители) детей.

**Объект исследования:**

Потребители услуг образовательных организаций, проживающие в Новоалександровском городском округе Ставропольского края, старше 14 лет, родители (законные представители) детей, посещающих образовательные учреждения.

**Цель независимой оценки качества**: исследовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам общеобразовательного, дошкольного и дополнительного образования в Новоалександровском городском округе Ставропольского края.

**Задачи независимой̆ оценки качества условий осуществления образовательной̆ деятельности** организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Новоалександровского городского округа Ставропольского края:

1. Определить топ лучших организаций Новоалександровского городского округа Ставропольского края из числа, принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий осуществления образовательной̆ деятельности.

2. Определить состояние и уровень развития комплексных показателей различных аспектов образовательной деятельности, влияющих на качество условий предоставления образовательных услуг.

3. Разработать конкретные рекомендации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности для государственных образовательных организаций Новоалександровского городского округа Ставропольского края.

4. Предоставить муниципальному учреждению «Методический информационно диагностический центр Системы образования АНГО СК» аналитический отчёт на бумажном и электронном носителях о результатах проведения процедуры качества организаций, осуществляющих образовательную деятельность, который состоит из:

* общего рейтинга организаций;
* рейтинга организаций в разрезе каждого отдельного критерия;
* итогового вывода о состоянии условий осуществления образовательной  деятельности образовательными организациями;
* конкретных рекомендаций по улучшению деятельности образовательных организаций.

**Предмет независимой оценки качества** – удовлетворенность населения качеством условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Новоалександровском городском округе Ставропольского края.

**Критерии независимой оценки качества**:

1) Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;

2) Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

3) Доступность образовательной деятельности для инвалидов;

4) Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации;

5) Удовлетворенность условиями оказания услуг.

**Функции независимой оценки:**

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

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

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

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

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

* руководителей образовательных организаций;
* руководителей органов власти соответствующих уровней.

Основными принципами проведения качества организаций осуществляющих образовательную деятельность являются открытость, независимость, полнота охвата, достоверность и проверяемость показателей, полученных из открытых источников информации, которые предполагают следующее:

1. для расчета показателей оценки используется, прежде всего, открытая (общедоступная) информация о деятельности организаций, размещаемая на официальных источниках, в том числе официальных сайтах организаций;
2. сбор, обобщение и анализ информации, в том числе о мнениях получателей услуг (родителей обучающихся и/или их законных представителей);
3. при необходимости, для оценки может быть использована информация, которая формируется в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью.

В аналитическом отчете представлены результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Новоалександровского городского округа Ставропольского края.

**Методология исследования** показателей и критериев разработана в соответствии с:

1) Приказом Минтруда России № 344н от 31 мая 2018 года «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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

3) Приказом Минтруда России от 28 декабря 2023 г. № 899 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;

4) Приказом Минтруда России от 27 октября 2023 года №777н «О внесении изменений в Методику 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, утвержденную приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. №675н».

**Таблица 1. «Критерии и показатели оценки качества условий осуществления образовательной деятельности» приведены критерии оценки качества, показатели оценки качества, а также источники информации и методы её сбора для расчета значений показателей**

|  | **Критерии**  | **Показатели**  | **Источники информации и способы ее сбора**  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Открытость и доступность информации об образовательной организации (далее – организации) | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, нормативным правовым актам. | Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации. |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. | Анализ официальных сайтов организации. |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг. | Изучение условий в помещении организации. |
| 2.2. Показатель для образовательных организаций не установлен – для итоговой оценки используется расчетная величина. | Расчетная величина значения показателя. |
| 2.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг. | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. |
| 3 | Доступность услуг для инвалидов | 3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов. | Изучение условий доступности организаций для инвалидов. |
| 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | Изучение условий доступности услуг для инвалидов. |
| 3.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. №675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. |
| 4 | Доброжелательность, вежливость работников организации | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при обращении в организацию. | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. |
| 4.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию. | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. |
| 4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. №675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. |
| 5 | Удовлетворенность условиями оказания услуг | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым. | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.  | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. №675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. №52726. |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации. | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. №675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. №52726. |

В качестве показателей для 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 используется система показателей, утвержденная приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114.

Алгоритмы расчета критериев 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, соответствуют Единому порядку расчета показателей (утв. приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н), за исключением следующих особенностей расчета.

«Методические рекомендации по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» размещены на официальном сайте Минтруда России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok/files), информация о размещении указанных материалов направлена в Высшие органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации письмом Минтруда России от 18 февраля 2019 г. № 11-3/10/В-1198, а также письмом Минпросвещения России от 06.09.2019 г. № 02-797.

1) Показатель «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»».

Перечень информации об образовательной организации, которая в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 должна быть представлена на сайте, а также алгоритмы определения фактического объема информации на сайте и информационном стенде организаций.

Для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, в опросе получателей образовательных услуг могут принимать участие обучающиеся, достигшие 14-летнего возраста, что обусловлено правами и обязанностями, возникающими начиная с 14-летнего возраста (Приложение № 1 к настоящим методическим рекомендациям).

Для труднодоступных (удаленных) и/или малокомплектных организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, а также расположенных в закрытых административно-территориальных образованиях (ЗАТО), при проведении анкетирования (опроса) получателей образовательных услуг допустимо проводить в форме интервьюирования и телефонного опроса получателей услуг (телефонный опрос предполагает представление потребителям образовательных услуг информации о номере(ах) организации-оператора, позвонив на которые можно пройти опрос).

При расчете показателя 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации» необходимо руководствоваться требованиями приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

Для образовательных организаций, располагающихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, в случае невозможности выполнения требований по обеспечению доступности для инвалидов в части: оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (подтверждается решениями органов по охране и использованию памятников истории и культуры соответствующего уровня и органами социальной защиты населения соответствующего уровня) показатель оценки качества () принимает:

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

- значение 50 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок.

При расчете показателя 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому» в случае, если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) показатель оценки качества () принимает:

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

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

- значение 30 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В соответствии с договором для проведения процедуры независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Новоалександровского городского округа Ставропольского края, были определены **14** государственных образовательных организаций, в отношении которых проводилось исследование, проведена оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в области дошкольного, начального, основного и среднего общего и дополнительного образования.

**Таблица 2. Образовательные организации, в отношении которых проводилось исследование**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №1 «Дюймовочка»  | Ставропольский край город Новоалександровск, улица Шевченко,35 |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка - детский сад №4 «Империя детства» | Ставропольский край г. Новоалександровск, пер. Тургенева, 27 (A) |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №9 «Аленушка» | Ставропольский край Новоалександровский район, п. Краснозоринский, ул. Ветеранов, 6 |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение МДОУ «Детский сад №10 «Семицветик» |  Ставропольский край Новоалександровский район, п. Краснозоринский, ул. Ветеранов, 6 |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение МДОУ «Детский сад №16 «Ромашка» | Ставропольский край Новоалександровский район, станица Григорополисская, ул. Первомайская, 52 |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение МДОУ «Детский сад №25 «Ромашка» | Ставропольский край Новоалександровский район, ст. Расшеватская, ул. Первомайская,1 |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение МДОУ «Детский сад №52 «Чебурашка» | Ставропольский край г. Новоалександровск, ул. Мичурина, 2 |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение МДОУ «Детский сад комбинированного вида №53 «Солнышко» | Ставропольский край г. Новоалександровск, пер. Рабочий, 14 |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №54 «Жемчужинка» | Ставропольский край г. Новоалександровск, пер. Пугач, 15 |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа» | Ставропольский край, Новоалександровский район, город Новоалександровск, улица Советская, зд. 307/3 |
|  | Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №3 | Ставропольский край г. Новоалександровск,ул. Советская, 150-а |
|  | Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №5 | Ставропольский край г. Новоалександровск, пер. Лермонтова, 20 |
|  | Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №12 | Ставропольский край г. Новоалександровск, пер. Красноармейский, 77 |
|  | Муниципальное общеобразовательное учреждение лицей «Экос» | Ставропольский край г. Новоалександровск, пер. Пугача, 15 |

## **1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ**

## **1.1. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИЙ ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ. ПРЕДЕЛЬНАЯ ОШИБКА РЕПРЕЗЕНТАТИВНОСТИ**

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности проводилась на основе расчета интегрального показателя (определение топ лучших) и сопоставления комплексных показателей, характеризующих различные аспекты качества условий осуществления деятельности образовательной организации, со средними значениями показателей.

По значениям интегральных показателей произведена общая оценка качества условий и сформированы рейтинги организаций внутри городского округа.

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

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

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

Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медикосоциальной экспертизы» (далее – Федеральный закон № 392-ФЗ);

Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий

оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационнотелекоммуникационной сети «Интернет»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации»;

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

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медикосоциальной экспертизы»;

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

Приказ Минтруда России от 27 октября 2023 года №777н «О внесении изменений в Методику 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, утвержденную приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. №675н»;

Приказ Минтруда России от 28 декабря 2023 г. № 899 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества 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 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

Приказ 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» (далее – Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н);

Методические рекомендации Минпросвещения России к Единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессиональногообразования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (с учетом отраслевых особенностей).

*Сопутствующие нормативные правовые акты:*

Указ Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 г. № 1317 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 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» (далее – Правила размещения информации на сайте образовательной организации);

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

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 различных субъектов образовательного процесса, постоянно проживающих на территории Новоалександровского городского округа Ставропольского края, 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. Осмотры образовательных организаций проводились при помощи листов осмотра зданий на предмет соответствия критериям качества условий осуществления образовательной деятельности.

Анкеты для субъектов образовательного процесса включили в себя вопросы, разделенные на смысловые блоки: блок вопросов о социально-демографических характеристиках респондентов, характеристиках образовательного процесса, критериях оценки качества образовательного процесса в образовательных организациях Новоалександровского городского округа Ставропольского края.

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

Объем выборочной совокупности среди получателей образовательных услуг (родителей учащихся/воспитанников учреждений дошкольного, общеобразовательного и дополнительного образования Новоалександровского городского округа Ставропольского края), обработанный в настоящее время, составил **2 182 респондента**. Средняя ошибка выборки равна **2,61 %.** Вычисление средней ошибки выборки при собственно-случайном бесповторном методе отбора респондентов осуществлено по формуле:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ɲ = √ | Ơ2 | (1 –  | n | ) | (1) |
| n | N |

где:

n – объем выборочной совокупности;

N – объем генеральной совокупности;

ɲ – средняя ошибка выборки;

Ơ – дисперсия, измеряющая разброс признака в генеральной совокупности (при предположении, что доля равна примерно 50% или 0,5).

С учетом дизайн-эффекта выборочной совокупности () предельная ошибка репрезентативности равна 3,22.

Формирование выборочной совокупности получателей образовательных услуг (родителей учащихся учреждений дошкольного и общеобразовательного образования) происходило по принципу трехступенчатой районированной (стратифицированной) пропорциональной выборки с использованием метода случайно-бесповторного отбора респондентов и процедуры квотирования по возрастному признаку в соответствии с половозрастной структурой населения Новоалександровского городского округа Ставропольского края.

Для сбора первичной информации использован *метод анкетного опроса* – индивидуальное личное формализованное интервью с респондентом с использованием стандартизированного инструментария (анкеты), в котором система вопросов направлена на выявление количественно-качественных характеристик объекта и предмета исследования.

Ответы на вопросы формализованного интервью фиксируются интервьюером по строго определенным правилам. Анализ результатов такого опроса сводится к регистрации сложившейся фиксированной ситуации, выявлению взаимозависимостей, ее характеризующих, и подтверждению статистической значимости определенных показателей. Метод относится к разряду «количественных» методик сбора первичных данных.

Выборочная совокупность других субъектов образовательного процесса в Новоалександровского городском округе Ставропольского края (работники учреждений дошкольного, общеобразовательного и дополнительного образования) формировалась на основе квотного принципа. Квотами выступили общая численность учащихся/воспитанников образовательного учреждения и численность работников образовательного учреждения.

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

1) контроль качества опроса по методике случайно-выборочной проверки не менее 10 процентов представленных для обработки анкет посредством повторного телефонного или устного интервьюирования респондентов;

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

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

## **1.2. СТРУКТУРА И ХАРАКТЕРИСТИКА ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ ИССЛЕДОВАНИЯ**

**Таблица 3. Структура выборочной совокупности получателей образовательных услуг (родители учащихся/воспитанников (законные представители)) по демографическим показателям**

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатели** | **Характеристика****выборочной совокупности,** % |
| Женщины | 79,4 |
| Мужчины | 20,6 |
| До 30 лет | 32,4 |
| 31 – 50 лет | 62,3 |
| Старше 51 года | 5,3 |

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 IBMSPSSStatistics 23.0[[1]](#footnote-1), 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 оценка риска, тест МакНемара, а также коэффициенты F и V Крамера. При оценке наличия статистической связи между двумерными переменными были использованы статистики Кокрена и Ментеля-Хенцеля.

Общая логика анализа полученных данных предполагает следующую структуру построения отчета: анализ обобщенного мнения получателей образовательных услуг (родителей (законных представителей)), анализ обобщенного мнения получателей образовательных услуг – учащихся/воспитанников учреждений дошкольного, начального, основного и среднего общего и дополнительного образования Новоалександровского городского округа Ставропольского края, анализ обобщенного мнения представителей организаций дошкольного, начального, основного и среднего общего и дополнительного образования.

## **2. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

В соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» образовательные организации формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, и обеспечивают доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет», а также обеспечивают открытость и доступность информации и документов, определенных указанной статьей закона. Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) от 29.05.2014 № 785 были утверждены основные требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации. В соответствии с данным приказом все образовательные организации должны разработать и использовать в текущей деятельности сайт в сети «Интернет».

По результатам оценки такого критерия, как соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленными нормативными правовыми актами обнаружено, что у всех организаций имеются официальные сайты в сети «Интернет», а в помещениях организаций размещены информационные стенды, соответствующие требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации проводилась на основании трех показателей. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, размещенная на стендах в помещениях образовательных организаций и на официальных сайтах, а также данные интернет-анкетирования получателей услуг.

При анализе информации, размещенной на стендах в помещениях образовательной организации, учитывались требования нормативно-правовых актов о содержании этой информации, её актуальность и полнота, а также доступность для потребителей образовательных услуг и их законных представителей. Учитывались также обновленные требования к официальному сайту образовательной организации и к информационному стенду по количеству единиц и составу информации, необходимой для размещения на стендах и на сайте образовательной организации.

Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования, утвержденная приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления в нем информации», предполагает повышение роли интернет-представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг.

Интернет-сайты образовательных организаций должны служить площадкой для привлечения потребителей к наблюдению за процессами, происходящими в образовании, позволять наладить взаимодействие с получателями услуг (родителей учащихся/воспитанников и/или законных представителей), ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации образовательных организаций и качестве предоставляемых услуг.

В оценке сайтов образовательной организации учитывались:

• информативность сайта образовательной организации (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов);

• наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами образовательной организации);

• пользовательская доступность и мобильность сайта образовательной организации.

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

В **таблице 4** представлен ы данные (в баллах) для организаций образования **по показателю 1.1.**

**Таблица 4. Показатели, характеризующие соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленными нормативными правовыми актами**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование образовательной организации** | **Значение показателя 1.1** |
|  | МОУ СОШ № 12 | 100,00 |
|  | МОУ лицей «Экос» | 100,00 |
|  | МДОУ «Детский сад комбинированного вида №53 «Солнышко» | 100,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №54 «Жемчужинка» | 100,00 |
|  | МБУДО «Спортивная школа» | 100,00 |
|  | МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №4 «Империя детства» | 99,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №9 «Аленушка» | 99,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №52 «Чебурашка» | 99,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №25 «Ромашка» | 99,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №16 «Ромашка» | 99,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №10 «Семицветик» | 99,00 |
|  | МОУ СОШ № 5 | 98,00 |
|  | МОУ СОШ № 3 | 98,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №1 «Дюймовочка» | 98,00 |

**По показателю 1.1.** - Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленными нормативными правовыми актами, среднее значение составляет **99,14 балла**.

Наиболее высокие показатели у таких образовательных организаций: МОУ СОШ № 12, МОУ лицей «Экос», МДОУ «Детский сад комбинированного вида №53 «Солнышко», МДОУ «Детский сад №54 «Жемчужинка» и МБУДО «Спортивная школа».

Менее высокими значениями по данным показателям отметились следующие организации: МОУ СОШ № 5, МОУ СОШ № 3 и МДОУ «Детский сад №1 «Дюймовочка».

Далее в **таблице 5** представлены данные (в баллах) для организаций образования **по показателю 1.2.**

**Таблица 5. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование образовательной организации** | **Значение показателя1.2.** |
|  | МБУДО «Спортивная школа» | 100,00 |
|  | МОУ СОШ № 5 | 100,00 |
|  | МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №4 «Империя детства» | 100,00 |
|  | МОУ лицей «Экос» | 100,00 |
|  | МОУ СОШ № 12 | 100,00 |
|  | МДОУ «Детский сад комбинированного вида №53 «Солнышко» | 100,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №1 «Дюймовочка» | 100,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №10 «Семицветик» | 100,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №25 «Ромашка» | 100,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №52 «Чебурашка» | 100,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №54 «Жемчужинка» | 100,00 |
|  | МОУ СОШ № 3 | 100,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №16 «Ромашка» | 100,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №9 «Аленушка» | 100,00 |

**По показателю 1.2.** - Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг среднее значение составляет **100,0 балла.**

По анализируемому показателю у всех образовательных организаций Новоалександровского городского округа **100 баллов**.

В **таблице** 6 содержатся данные о доле получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте.

**Таблица 6. По показателю 1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование образовательной организации** | **Значение показателя****1.3** |
|  | МОУ лицей «Экос» | 100,00 |
|  | МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №4 «Империя детства» | 100,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №9 «Аленушка» | 100,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №25 «Ромашка» | 100,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №16 «Ромашка» | 100,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №10 «Семицветик» | 100,00 |
|  | МБУДО «Спортивная школа» | 100,00 |
|  | МОУ СОШ № 3 | 99,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №1 «Дюймовочка» | 99,00 |
|  | МДОУ «Детский сад комбинированного вида №53 «Солнышко» | 97,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №52 «Чебурашка» | 97,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №54 «Жемчужинка» | 96,00 |
|  | МОУ СОШ № 5 | 95,00 |
|  | МОУ СОШ № 12 | 93,00 |

**По показателю 1.3.** - Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг), среднее значение составляет **98,29 балла.**

Наиболее высокие значения удовлетворенности показателя об открытости, полноте и доступности информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на сайте у **7 организаций** Новоалександровского городского округа.

Менее высокими значениями отметились следующие организации: МДОУ «Детский сад №54 «Жемчужинка», МОУ СОШ № 5 и МОУ СОШ

№ 12.

Одним из важнейших критериев, определяющих уровень информационной открытости образовательной организации, является возможность дистанционного взаимодействия с образовательной организацией. Анализ сайтов показал, что информативность раздела «***Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг***» достаточно высока. На сайтах практически всех организаций имеются сведения о кадровом составе, графике и режиме работы, контактные телефоны и адреса электронной почты.

**Таблица 7. Рэнкинг интегрального значение. Критерий 1. «Открытость и доступность информации об образовательной организации, баллы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование образовательной организации** | **Значение показателя 1.** |
|  | МОУ лицей «Экос» | 100,00 |
|  | МБУДО «Спортивная школа» | 100,00 |
|  | МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №4 «Империя детства» | 99,70 |
|  | МДОУ «Детский сад №9 «Аленушка» | 99,70 |
|  | МДОУ «Детский сад №25 «Ромашка» | 99,70 |
|  | МДОУ «Детский сад №16 «Ромашка» | 99,70 |
|  | МДОУ «Детский сад №10 «Семицветик» | 99,70 |
|  | МОУ СОШ № 3 | 99,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №1 «Дюймовочка» | 99,00 |
|  | МДОУ «Детский сад комбинированного вида №53 «Солнышко» | 98,80 |
|  | МДОУ «Детский сад №52 «Чебурашка» | 98,50 |
|  | МДОУ «Детский сад №54 «Жемчужинка» | 98,40 |
|  | МОУ СОШ № 5 | 97,40 |
|  | МОУ СОШ № 12 | 97,20 |

Среднее значение по данному показателю составило **99,06 баллов.** Анализ рэнкинга показывает, что в лидирующей группе по данному показателю оказались такие образовательные организации как МОУ лицей «Экос» и МБУДО «Спортивная школа».

В нижней части рэнкинга по показателям, характеризующих открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, оказалась такие организации как МОУ СОШ № 5 и МОУ СОШ № 12.

В целом анализ образовательных организаций Новоалександровского городского округа по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, показывает, что практически все образовательные организации получили высокие баллы **от 97 до 100**.

## **3. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Следующим этапом проведения качества организаций осуществляющих образовательную деятельность стал анализ показателей комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в образовательных организациях Новоалександровского городского округа Ставропольского края. Для оценки показателей по критерию комфортности условий предоставления образовательных услуг оценивалась информация, полученная в результате анкетирования получателей услуг, родителей (законных представителей), а также на основании фотоотчётов образовательных организаций.

В данную группу критериев входят следующие показатели:

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

Визуальный осмотр образовательных организаций Новоалександровского городского округа Ставропольского края показал, что не во всех образовательных организациях понятна навигация по территории и внутри зданий.

Анализ результатов социологического исследования показывает, что все респонденты полностью удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Далее в **таблице 8** представлен рэнкинг образовательных организаций Новоалександровского городского округа Ставропольского края по показателям, характеризующим комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

**Таблица 8. Рэнкинг образовательных организаций. по группе** **Критерий 2. «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», баллы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование образовательной организации** | **Значение показателя 2.** |
|  | МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №4 «Империя детства» | 100,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №10 «Семицветик» | 100,00 |
|  | МБУДО «Спортивная школа» | 100,00 |
|  | МОУ СОШ № 3 | 99,50 |
|  | МДОУ «Детский сад №54 «Жемчужинка» | 99,50 |
|  | МДОУ «Детский сад №52 «Чебурашка» | 99,50 |
|  | МДОУ «Детский сад №25 «Ромашка» | 99,50 |
|  | МДОУ «Детский сад №16 «Ромашка» | 99,50 |
|  | МДОУ «Детский сад №1 «Дюймовочка» | 99,50 |
|  | МОУ СОШ № 5 | 99,00 |
|  | МОУ лицей «Экос» | 99,00 |
|  | МДОУ «Детский сад комбинированного вида №53 «Солнышко» | 99,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №9 «Аленушка» | 97,50 |
|  | МОУ СОШ № 12 | 93,50 |

Среднее значение по данному показателю составило **98,93 баллов.**

 В лидирующих позициях рэнкинга по данному критерию оказались **3** образовательных организаций, которые набрали по **100 баллов**. По мнению экспертов, это очень хороший показатель.

Менее низкое значение общего рэнкинга по показателю комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, оказались у образовательной организации МОУ СОШ № 12.

**По показателю 2.1.** - Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, среднее значение по данному показателю составляет **100,00 балла**.

**По показателю 2.2. -** Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, среднее значение по данному показателю составляет **97,85 балла**.

Их этого можно сделать вывод, что визуальный осмотр, анализ листов осмотра руководителей образовательных организаций, а также в большей степени результаты анкетирования родителей (законных представителей) учащихся/воспитанников показал, что у большинства образовательных организаций созданы комфортные условия для осуществления образовательной деятельности.

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, во время визуального осмотра, эксперты оценили заботу руководителей по созданию комфортных зон ожидания (отдыха), наличие диванов или удобных кресел, навигации внутри и на территории организации, наличие и доступность питьевой воды, удобно расположенных санитарно-гигиенических комнат.

## **ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КРИТЕРИЙ «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ»**

Для оценки образовательных организаций по критерию доступности услуг для инвалидов использовались данные анкетирования родителей (законных представителей), данные фотоотчётов, предоставленных образовательными организациями, а также документы организаций (паспорта доступности, сертификаты или удостоверения сотрудников, ответственных за сопровождение инвалидов в помещениях и пр.).

Далее была проанализирована группа показателей, характеризующих доступность образовательной деятельности для инвалидов в организациях Новоалександровского городского округа Ставропольского края.

В группу данных показателей входят следующие критерии:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- наличие сменных кресел-колясок;

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организациях.

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

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

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

В целом, проведенный контент-анализ информационных сайтов образовательных организаций Новоалександровского городского округа Ставропольского края показал наличие дефицита информации для людей с ограниченными возможностями здоровья. Кроме того, рекомендуется всем образовательным организациям регулярно обновлять новостную ленту, разместить данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогических работников за последние 3 года, а также предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии) за последние 3 года.

Входные группы у большинства образовательных организаций оборудованы пандусами. Однако, некоторым организациям рекомендовано адаптировать входную группу пандусами, расширенными дверными проёмами, санитарными комнатами для инвалидов, если позволяет конструкция здания, приобрести специальные сменные кресла-коляски.

 Большинство образовательных организаций городского округа не имеют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации, характерна для немногих образовательных организаций Новоалександровского городского округа Ставропольского края.

Далее в **таблице 9** представлен рэнкинг образовательных организаций по показателям, характеризующим доступность условий образовательной деятельности для инвалидов.

**Таблица 9. Рэнкинг образовательных организаций. Критерий 3. «Доступность образовательной деятельности для инвалидов", баллы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование образовательной организации** | **Значение показателя 3.** |
|  | МОУ СОШ № 12 | 82,50 |
|  | МОУ СОШ № 5 | 82,10 |
|  | МДОУ «Детский сад комбинированного вида №53 «Солнышко» | 77,30 |
|  | МОУ лицей «Экос» | 74,00 |
|  | МБУДО «Спортивная школа» | 74,00 |
|  | МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №4 «Империя детства» | 72,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №1 «Дюймовочка» | 68,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №54 «Жемчужинка» | 66,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №52 «Чебурашка» | 66,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №25 «Ромашка» | 66,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №10 «Семицветик» | 66,00 |
|  | МОУ СОШ № 3 | 63,90 |
|  | МДОУ «Детский сад №9 «Аленушка» | 60,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №16 «Ромашка» | 60,00 |

Среднее значение данного показателя составило **69,84 балла.**

**По показателю 3.1.** - Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, среднее значение по данному показателю составляет **45,71 балла.**

**По показателю 3.2.** - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, среднее значение по данному показателю составляет **67,14 балла.**

**По показателю 3.3**. - Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов), среднее значение по данному показателю составляет **97,57 балла.**

Следует отметить, что у большинства образовательных организаций, принявших участие в процедуре качества организаций осуществляющих образовательную деятельность, есть корректно работающая альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению, предусмотрено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Судя по результатам процедуры независимой оценки качества условий предоставления образовательных услуг в образовательных организациях, осуществляющих образовательную деятельность, можно констатировать, что образовательные организации делают очень многое для обеспечения условий доступности для инвалидов и детей с ОВЗ. Рекомендуется продолжить работу по создаю необходимой доступной образовательной среды для детей с ограниченными возможностями и инвалидами.

## **5. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

Следующая группа показателей связана с доброжелательностью и вежливостью работников образовательных организаций Новоалександровского городского округа Ставропольского края.

В группу данных показателей входят следующие критерии:

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

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

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

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию, определяется по результатам количественного социологического исследования.

**Таблица 10. Рэнкинг образовательных организаций. Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций», баллы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование образовательной организации** | **Значение показателя 4.** |
|  | МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №4 «Империя детства» | 100,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №10 «Семицветик» | 100,00 |
|  | МБУДО «Спортивная школа» | 100,00 |
|  | МДОУ «Детский сад №1 «Дюймовочка» | 99,80 |
|  | МДОУ «Детский сад №54 «Жемчужинка» | 99,60 |
|  | МДОУ «Детский сад №52 «Чебурашка» | 99,60 |
|  | МДОУ «Детский сад №25 «Ромашка» | 99,60 |
|  | МДОУ «Детский сад №16 «Ромашка» | 99,60 |
|  | МОУ лицей «Экос» | 99,00 |
|  | МОУ СОШ № 3 | 98,80 |
|  | МОУ СОШ № 5 | 97,80 |
|  | МОУ СОШ № 12 | 97,80 |
|  | МДОУ «Детский сад комбинированного вида №53 «Солнышко» | 97,80 |
|  | МДОУ «Детский сад №9 «Аленушка» | 96,00 |

Среднее значение данного показателя по выборке составило **98,96 балла.**

Наиболее удовлетворены данным показателем родители (законные представители) учащихся/воспитанников **3 образовательных организаций**, которые получили по **100 баллов**. К таким организациям относятся: МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №4 «Империя детства», МДОУ «Детский сад №10 «Семицветик» и МБУДО «Спортивная школа».

Остальные образовательные организации также набрали высокие баллы.

**По показателю 4.1. -** Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, руководящий состав, работники организации, методисты, секретариат), среднее значение по данному показателю составляет **98,92 балла.**

**По показателю 4.2. -** Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы), среднее значение по данному показателю составляет **98,85 балла.**

**По показателю 4.3.** - Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, среднее значение по данному показателю составляет **99,21 балла.**

Руководители образовательных организаций вежливы и доброжелательны, в том числе работники обеспечивающие первичный контакт и информирование получателей образовательных услуг, ответственные за непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

## **6. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ**

Для оценки образовательных организаций по этому критерию удовлетворенности условиями оказания образовательных услуг использовались данные интернет-анкетирования родителей.

**Таблица 11. Рэнкинг образовательных организаций. Критерий 5. «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации», баллы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование образовательной организации** | **Значение показателя 5.** |
|  | МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №4 «Империя детства» | 100 |
|  | МДОУ «Детский сад №52 «Чебурашка» | 100 |
|  | МДОУ «Детский сад №25 «Ромашка» | 100 |
|  | МДОУ «Детский сад №10 «Семицветик» | 100 |
|  | МДОУ «Детский сад №1 «Дюймовочка» | 100 |
|  | МБУДО «Спортивная школа» | 100 |
|  | МДОУ «Детский сад №54 «Жемчужинка» | 99,5 |
|  | МОУ СОШ № 12 | 99,3 |
|  | МДОУ «Детский сад №16 «Ромашка» | 99,3 |
|  | МОУ СОШ № 3 | 99 |
|  | МОУ лицей «Экос» | 99 |
|  | МОУ СОШ № 5 | 97 |
|  | МДОУ «Детский сад комбинированного вида №53 «Солнышко» | 96,9 |
|  | МДОУ «Детский сад №9 «Аленушка» | 95 |

Среднее значение рэнкинга по данной группе показателей составило **98,92 баллов**.

Все образовательные организации получили высокие баллы по **критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (выше 95)**, т.е. обеспечили очень высокий уровень удовлетворенности клиентов условиями оказания образовательных услуг.

Наиболее высокими баллами по этой группе показателей эксперты отметили тех, кто набрал **100 баллов**: МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №4 «Империя детства», МДОУ «Детский сад №52 «Чебурашка»

И МДОУ «Детский сад №25 «Ромашка», а также другие образовательные организации.

**По показателю 5.1.** - Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), среднее значение составляет **99,00 балла.**

**По показателю 5.2.** - Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации, среднее значение составляет **98,64 балла.**

 **По показателю 5.3.** - Доля получателей образовательных услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания образовательных услуг в организации, среднее значение составляет **99,00 балла.**

## **РЕЙТИНГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ НОВОАЛЕКСАНДРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

## **СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**Таблица 12. Рейтинг общеобразовательных организаций Новоалександровского городского округа Ставропольского края.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование образовательной организации** | **Значение показателя** |
|  | МОУ СОШ № 5 | 94,66 |
|  | МОУ лицей «Экос» | 94,2 |
|  | МОУ СОШ № 12 | 94,06 |
|  | МОУ СОШ № 3 | 92,04 |

Среднее значение рэнкинга составило **93,74 балла**.

**Таблица 13. Рейтинг дошкольных образовательных организаций Новоалександровского городского округа Ставропольского края.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование образовательной организации** | **Значение показателя** |
|  | МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №4 «Империя детства» | 94,34 |
|  | МДОУ «Детский сад комбинированного вида №53 «Солнышко» | 93,96 |
|  | МДОУ «Детский сад №1 «Дюймовочка» | 93,26 |
|  | МДОУ «Детский сад №10 «Семицветик» | 93,14 |
|  | МДОУ «Детский сад №25 «Ромашка» | 92,96 |
|  | МДОУ «Детский сад №52 «Чебурашка» | 92,72 |
|  | МДОУ «Детский сад №54 «Жемчужинка» | 92,6 |
|  | МДОУ «Детский сад №16 «Ромашка» | 91,62 |
|  | МДОУ «Детский сад №9 «Аленушка» | 89,64 |

Среднее значение рэнкинга составило **92,69 балла**.

**Таблица 14. Рейтинг организаций дополнительного образования Новоалександровского городского округа Ставропольского края.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование образовательной организации** | **Значение показателя** |
|  | МБУДО «Спортивная школа» | 94,8 |

**Таблица 15. Общий рейтинг образовательных организаций Новоалександровского городского округа Ставропольского края**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование образовательной организации** | **Значение показателя** |
|  | МБУДО «Спортивная школа» | 94,8 |
|  | МОУ СОШ № 5 | 94,66 |
|  | МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №4 «Империя детства» | 94,34 |
|  | МОУ лицей «Экос» | 94,2 |
|  | МОУ СОШ № 12 | 94,06 |
|  | МДОУ «Детский сад комбинированного вида №53 «Солнышко» | 93,96 |
|  | МДОУ «Детский сад №1 «Дюймовочка» | 93,26 |
|  | МДОУ «Детский сад №10 «Семицветик» | 93,14 |
|  | МДОУ «Детский сад №25 «Ромашка» | 92,96 |
|  | МДОУ «Детский сад №52 «Чебурашка» | 92,72 |
|  | МДОУ «Детский сад №54 «Жемчужинка» | 92,6 |
|  | МОУ СОШ № 3 | 92,04 |
|  | МДОУ «Детский сад №16 «Ромашка» | 91,62 |
|  | МДОУ «Детский сад №9 «Аленушка» | 89,64 |

Исходя из методики рейтингования, анализа материалов и результатов эмпирического исследования, интегральный рейтинг образовательных организаций Новоалександровского городского округа Ставропольского края, составляет **93,14 балла.**

## **ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИЙ ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

В соответствии с Приказом № 114 от 13 марта 2019 г. «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным образовательным программам, программам дополнительного образования» и в результате проведения качества организаций осуществляющих образовательную деятельность выявлено, что большинство ключевых критериев независимой оценки, составляющих основу рейтинга образовательных организаций, получили высокие оценки респондентов. Качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях Новоалександровского городского округа находятся на высоком уровне. В соответствии с рейтингом большинство образовательных организаций осуществляют свою деятельность в комфортных условиях.

Общий средний балл составляет **93,14 балла.**

Общий показатель по **критерию 1. «Открытость и доступность информации об образовательной организации**» составляет среднее значение по данному показателю **99,06 балла**.

Анализ **показателя 1.1** – Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленным нормативными правовыми актами, среднее значение составляет **99,14 балла**.

Анализ **показателя 1.2** - Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг среднее значение составляет **100,00 балла,** что являетсяочень высоким показателем.

Анализ **показателя 1.3** – Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг), среднее значение составляет **98,29 балла**.

Общий показатель **по критерию 2.** **«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»** составляет среднее значение по данному показателю **98,93 балла.**

**По показателю 2.1.** - Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, среднее значение по данному показателю составляет **100,00 балла**.

**По показателю 2.2. -** Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, среднее значение по данному показателю составляет **97,85 балла**.

Общий показатель **по критерию 3. «Доступность образовательной деятельности для инвалидов"** составляет среднее значение по данному показателю **69,84 балла**.

**По показателю 3.1. -** Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, среднее значение по данному показателю составляет **45,71 балла**.

**По показателю 3.2. -** Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, среднее значение по данному показателю составляет **67,14 балла.**

**По показателю 3.3. -** Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов), среднее значение по данному показателю составляет **97,57 балла.**

Общий показатель **по критерию 4. «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций»,** среднее значение по данному показателю составляет **98,96 балла.**

**По показателю 4.1. -** Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, руководящий состав, работники организации, методисты, секретариат), среднее значение по данному показателю составляет **98,92 балла.**

**По показателю 4.2. -** Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы), среднее значение по данному показателю составляет **98,85 балла.**

**По показателю 4.3.** - Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, среднее значение по данному показателю составляет **99,21 балла.**

Общий показатель **по критерию 5. «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»,** среднее значение по данному показателю составляет **98,92** **баллов.**

**По показателю 5.1.** - Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), среднее значение составляет **99,00 балла.**

**По показателю 5.2.** - Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации, среднее значение составляет **98,64** **балла.**

 **По показателю 5.3.** - Доля получателей образовательных услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания образовательных услуг в организации, среднее значение составляет **99,00 балла.**

Стоит отметить, что на сегодняшний день общеобразовательные, дошкольные и организации дополнительного образования проводят последовательную работу по развитию информационной открытости учреждений, доступности и открытости информации о деятельности для получателей услуг, по повышению комфортности условий и доступности получения услуг, в том числе для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья.

По результатам проведённой независимой оценки качества условий оказания образовательных услуг общеобразовательными, дошкольными и организациями дополнительного образования в 2024 году можно выделить ряд рекомендаций и предложений. В качестве мероприятий по улучшению качества работы общеобразовательных, дошкольных и организаций дополнительного образования можем рекомендовать следующее:

В части критерия ***«Открытость и доступность информации об учреждении»:***

* разместить на сайтах образовательных организаций предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии), а также копии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования за последние 3 года;
* на официальном сайте каждой организации (при условии их наличия) должна быть размещена информация о независимой оценке качества условий оказания услуг, включающая в себя: анонс независимой оценки, содержащий цели, задачи и порядок ее проведения; результаты оценки организации по итогам последней проведенной оценки; результаты выполнения мероприятий плана по устранению недостатков; план по устранению недостатков по результатам проведенной оценки;
* на информационных стендах и на официальном сайте организации регулярно должна обновляться информация в разделе «Новости»;
* информационные стенды или стойки должны быть расположены в зонах доступа посетителей (на 1 этаже зданий, в холлах);
* поддерживать на должном уровне обеспечение удобной и доступной навигации официального сайта учреждения, а также внутри организации;

В части критерия ***«Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья****»:*

* обеспечить возможность приглашения сурдо- или тифлосурдопереводчика. В случае, если среди постоянного контингента получателей услуг в организации нет лиц с нарушениями слуха (слуха и зрения), такой специалист может не быть в штате организации, достаточно заключить договор (соглашение) с организацией либо частным лицом, обеспечивающий возможность пригласить такого специалиста в случае необходимости;
* рекомендуется разработать единую систему внешней и внутренней навигации (знаки, указатели и схематические обозначения) как внутри здания, так и по территории организации;
* продолжить работу по созданию условий доступной среды для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В части критерия ***«Доступность услуг для инвалидов»:***

* рассмотреть возможность оборудования специальных выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов на территории учреждений или на прилегающей территории;
* оборудовать специализированные санитарные комнаты для инвалидов;
* приобрести сменные кресла-коляски.

В части критерия ***«Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций социального обслуживания»:***

* поддерживать компетентность и вежливость работников организаций на существующем уровне;

# **ЗАМЕЧАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ НОВОАЛЕКСАНДРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование образовательной организации** | **Выводы и рекомендации** |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №1 «Дюймовочка»  | Обеспечить в организации следующие условия для инвалидов: оборудовать входную группу с учетом доступности для инвалидов (установить пандус), приобрести сменные кресла-коляски и оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения в организации для инвалидов.Организовать в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование звуковой и зрительной информации, организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).  На сайте организации информация размещена не в полном объёме:- новостную ленту и мероприятия обновлять регулярно;- не указан общий стаж сотрудников и педагогический стаж работы, не все курсы повышения указаны, а также профессиональной переподготовка (при наличии) за последние 3 года;- план по ФХД разместить за 2023-2024г.;-разместить отчёты о самообследовании за последние 3 года;- разместить акты предписаний органов за последние 3 года;- разместить порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями. |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка - детский сад №4 «Империя детства» | Обеспечить в организации следующие условия для инвалидов: приобрести сменные кресла-коляски и оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения в организации для инвалидов.Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. На сайте организации информация размещена не в полном объёме:- разместить предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере образования, отчеты об исполнении предписаний за последние 3 года;- разместить положение о питании учащихся; - разместить положение о языке, на котором осуществляется образование (обучение). |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №9 «Аленушка» | Представляется важным оборудовать территорию, прилегающую к зданию организации и помещений с учетом доступности для инвалидов: установить пандус, поручни, расширенные дверные проёмы, организовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов, приобрести сменные кресла-коляски и оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения в организации для инвалидов.Разработать систему мер по созданию условий для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми, в частности, обеспечить дублирования звуковой и зрительной информации, организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).На сайте организации информация размещена не в полном объёме:- обновить сведения о курсах повышения квалификации и профессиональной переподготовке (при наличии) у руководителя и сотрудников организации за последние 3 года; - разместить положение об языке, на котором осуществляется деятельность;- разместить предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере образования, отчеты об исполнении предписаний за последние 3 года. |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение МДОУ «Детский сад №10 «Семицветик» |  Обеспечить в организации следующие условия для инвалидов: установить пандус, организовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов, приобрести сменные кресла-коляски и оборудовать специализированные санитарные комнаты для инвалидов.Разработать систему мер по созданию условий для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми, в частности, обеспечить дублирования звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). На сайте организации информация размещена не в полном объёме:- во вкладке «основные сведения об организации» не указана дата создания образовательной организации, режима и графика работы организации, а также номера телефона, адреса сайта; - разместить положение о языке, на котором осуществляется образование (обучение); - разместить порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями;- указать сведения о курсах повышения квалификации и профессиональной переподготовке (при наличии) сотрудников организации;- рекомендовано обновлять новостную ленту. |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение МДОУ «Детский сад №16 «Ромашка» | Обеспечить в организации следующие условия для инвалидов: оборудовать входную группу с учетом доступности для инвалидов (установить пандус, поручни, расширенные дверные проёмы); организовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов, приобрести сменные кресла-коляски и оборудовать специализированные санитарные комнаты для инвалидов.Разработать систему мер по созданию условий для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми, в частности, обеспечить дублирования звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). На стенде организации информация размещена не в полном объёме:- разместить информацию об условиях питания воспитанников. На сайте организации информация размещена не в полном объёме:- разместить план финансово — хозяйственной деятельности за 2022-2023 г;- разместить сведения об общем стаже и педагогическом стаже сотрудников организации, сведения о курсах повышения квалификации и профессиональной переподготовке (при наличии) за последние 3 года;- разместить сведения о вакантных местах и указать на какую дату, какого года;-разместить отчёты о самообследовании за 2022-2023 г.;-разместить предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере образования, отчеты об исполнении предписаний за последние 3 года;- разместить порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся,порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями, правила внутреннего трудового распорядка. |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение МДОУ «Детский сад №25 «Ромашка» | Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:  -организовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов;- специальными креслами-колясками;- специально оборудованными санитарно- гигиеническими помещениями в организации.Разработать систему мер по созданию условий для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми, в частности, обеспечить дублирования звуковой и зрительной информации, организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). На стенде организации информация размещена не в полном объёме:- разместить данные сотрудников о курсах повышения квалификации и профессиональной переподготовке за последние 3 года, а также общий стаж работы, педагогический стаж, должность, образование. На сайте организации информация размещена не в полном объёме:- рекомендовано обновить информацию о курсах повышения квалификации сотрудников организации, так указаны старые сведения 2008-2009 г., у руководителя не указан общий стаж работы, педагогический стаж работы, а также сведения о курсах повышения квалификации и профессиональной переподготовке (при наличии) за последние 3 года;- разместить план ФХД за 2023 год;-разместить предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере образования, отчеты об исполнении предписаний за последние 3 года;- обновить новостную ленту сайта; -разместить порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями;- разместить отчеты о результатах самообследования за последние 3 года;- разместить положение о языке, на котором осуществляется образование (обучение). |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение МДОУ «Детский сад №52 «Чебурашка» | Представляется важным оборудовать территорию, прилегающую к зданию организации и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудовать входную группу с учетом доступности для инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проёмами), приобрести сменные кресла-коляски и оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения в организации для инвалидов.Разработать систему мер по созданию условий для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми, в частности, обеспечить дублирования звуковой информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). На сайте организации информация размещена не в полном объёме:- не указан общий стаж сотрудников и педагогический стаж работы;- разместить информацию о курсах повышения квалификации сотрудников организации, а также профессиональной переподготовке (при наличии) за последние 3 года;-разместить порядок приема на обучение, режим занятий обучающихся; - разместить положение о языке, на котором осуществляется образование (обучение);- разместить порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;-порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся;-порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями; правила внутреннего распорядка обучающихся. |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение МДОУ «Детский сад комбинированного вида №53 «Солнышко» | Обеспечить в организации следующие условия для инвалидов: оборудовать входную группу с учетом доступности для инвалидов приобрести сменные кресла-коляски и оборудовать специализированные санитарные комнаты для инвалидов.Разработать систему мер по созданию условий для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми, в частности, обеспечить дублирования звуковой информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). На сайте организации информация размещена не в полном объёме:- разместить положение о языке, на котором осуществляется образование (обучение);- разместить и обновить информацию о курсах повышения квалификации сотрудников организации, а также профессиональной переподготовке (при наличии) за последние 3 года. |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №54 «Жемчужинка» | Представляется важным оборудовать территорию, прилегающую к зданию организации и помещений с учетом доступности для инвалидов: поручни, расширенные дверные проёмы, организовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов, приобрести сменные кресла-коляски и оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения в организации для инвалидов. Организовать в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). На сайте организации информация размещена не в полном объёме:- разместить и обновить информацию о курсах повышения квалификации сотрудников организации, а также профессиональной переподготовке (при наличии) за последние 3 года, написать название курсов и дату обучения;- разместить план финансово-хозяйственной деятельности на 2023-2024 год; - вакантные места для приема (перевода)- разместить на 2024г. |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа» |  Обеспечить в организации следующие условия для инвалидов: организовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов, приобрести сменные кресла-коляски.Разработать систему мер по созданию условий для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми, в частности, обеспечить дублирования звуковой информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). На сайте организации информация размещена не в полном объёме:- не все данные повышения квалификации указаны как руководителя, так и сотрудников организации, а если указаны, то рекомендуется обновить за последние 3 года;- данные об объёме образовательной деятельности рекомендуется обновить, разместить за последние 3 года;- обновить вакантные места для приема (перевода) обучающихся. |
|  | Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №3 | Обеспечить в организации следующие условия для инвалидов: поручни, организовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов, приобрести сменные кресла-коляски и оборудовать специализированные санитарные комнаты для инвалидов.Разработать систему мер по созданию условий для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми, в частности, обеспечить дублирования звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). На сайте организации информация размещена не в полном объёме:- разместить план ФХД за 2023-2024г.;- обновить информацию о численности учащихся;- разместить положение о языке, на котором осуществляется образование (обучение);- у руководителя организации не указан стаж работы, уровень образования, общий стаж работы, стаж работы по специальности, квалификация, а также не указаны данные о курсах повышения квалификации и профессиональной переподготовке (при наличии), разместить сведения о повышении квалификации и других сотрудников;- вакантные места обучающихся рекомендуется обновить и указать дату, год размещения;- разместить положение о питании. |
|  | Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №5 |  Обеспечить в организации следующие условия для инвалидов: приобрести сменные кресла-коляски.Организовать в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование звуковой информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). На сайте организации информация размещена не в полном объёме:- во вкладке «основные сведения организации» добавить телефон и электронный адрес, адрес организации;- у руководителя организации не указан уровень образования, общий стаж работы, стаж работы по специальности, квалификация, данные о курсах повышение квалификации и профессиональной переподготовке (при наличии), эти же сведения разместить и у сотрудников;- нет плана по ФХД;- вакантные места рекомендуется обновить, указать на какую дату, год;- обновлять новостную ленту;-разместить предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере образования, отчеты об исполнении предписаний за последние 3 года. |
|  | Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №12 | Представляется важным оборудовать территорию, прилегающую к зданию организации и помещений с учетом доступности для инвалидов: организовать наличие поручней.Организовать в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), а также организовать работникам организации необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.На сайте организации информация размещена не в полном объёме:- у руководителя организации не указан уровень образования, общий стаж работы, стаж работы по специальности, квалификация, данные о курсах повышения квалификации и профессиональной переподготовке (при наличии), у других сотрудников информация представлена частично, рекомендуется разместить;- разместить информацию предписаний контрольно-надзорных органов, отчеты об их исполнении за последние 3 года;- разместить информацию о численности обучающихся;- отчёт о самообследовании за 2023-2024г. (представлен только за 2022 г.) - разместить план по ФХД за последние 3 года; - вакантные места рекомендуется обновить, указать на какую дату, год. |
|  | Муниципальное общеобразовательное учреждение лицей «Экос» | Представляется важным оборудовать территорию, прилегающую к зданию организации и помещений с учетом доступности для инвалидов: организовать наличие поручней, организовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов, приобрести сменные кресла-коляски и оборудовать специализированные санитарные комнаты для инвалидов. Для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми, в частности организовать возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой информации и надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). На сайте организации информация размещена не в полном объёме:- разместить предписания органов исполнительной власти за последние 3 года;- у руководителя организации не указаны сведения о курсах повышения квалификации и профессиональной переподготовке (при наличии), у других сотрудников информация представлена, но частично;- разместить плана финансово-хозяйственной деятельности на 2023-2024г.,- вакантные места рекомендуется обновить, указать на какую дату, год. |

**График**

**по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в 2024 г.,** **г. Новоалександровска, согласно договору № 2024.697487** **от «13» июня 2024 г.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование образовательной организации** | **Руководитель организации** | **Дата**  | **Ф.И.О.** **эксперта, должность** |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №1 «Дюймовочка»  | Большакова Ирина Викторовна | 25.06.24г. | Загорулько Антон ВитальевичКочергин Станислав Вячеславович |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка - детский сад №4 «Империя детства» | Кошелева Евгения Валерьевна | 25.06.24г. | Загорулько Антон ВитальевичКочергин Станислав Вячеславович |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №9 «Аленушка» | Машкина Светлана Николаевна | 25.06.24г. | Загорулько Антон ВитальевичКочергин Станислав Вячеславович |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение МДОУ «Детский сад №10 «Семицветик» | Бойко Оксана Николаевна  | 25.06.24г. | Загорулько Антон ВитальевичКочергин Станислав Вячеславович |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение МДОУ «Детский сад №16 «Ромашка» | Маркина Екатерина Александровна | 25.06.24г. | Загорулько Антон ВитальевичКочергин Станислав Вячеславович |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение МДОУ «Детский сад №25 «Ромашка» | Князева Ирина Ивановна | 25.06.24г. | Загорулько Антон ВитальевичКочергин Станислав Вячеславович |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение МДОУ «Детский сад №52 «Чебурашка» | Исакова Наталья Ивановна | 25.06.24г. | Загорулько Антон ВитальевичКочергин Станислав Вячеславович |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение МДОУ «Детский сад комбинированного вида №53 «Солнышко» | Сечина Людмила Петровна | 26.06.24г. | Загорулько Антон ВитальевичКочергин Станислав Вячеславович |
|  | Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №54 «Жемчужинка» | Хлюстова Илона Викторовна | 26.06.24г. | Загорулько Антон ВитальевичКочергин Станислав Вячеславович |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа» | И.о. директора Смоляков Игорь Николаевич | 26.06.24г. | Загорулько Антон ВитальевичКочергин Станислав Вячеславович |
|  | Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №3 | Алейникова Татьяна Владимировна | 26.06.24г. | Загорулько Антон ВитальевичКочергин Станислав Вячеславович |
|  | Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №5 | Трубицина Светлана Евгеньевна | 26.06.24г. | Загорулько Антон ВитальевичКочергин Станислав Вячеславович |
|  | Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №12 | Каграманян Елена Владимировна | 26.06.24г. | Загорулько Антон ВитальевичКочергин Станислав Вячеславович |
|  | Муниципальное общеобразовательное учреждение лицей «Экос» | Козьменко Галина Владимировна | 26.06.24г. | Загорулько Антон ВитальевичКочергин Станислав Вячеславович |

1. SPSS – аббревиатура с англ. *Statistical Package for the Social Sciences* – Статистический Пакет для Социальных Наук. [↑](#footnote-ref-1)