

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, КПП263201001, 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»  
\_\_\_\_\_ Э.Д. Власова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020г.

ОТЧЁТ  
ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ  
ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ

ОПЕРАТОР НОК  
Общество с ограниченной ответственностью  
«Центр оценки «Эксперт-профи»  
Пятигорск, 2020

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ</b>	<b>3</b>
<b>1.1. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОПЕРАТОРЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИЯХ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ</b>	<b>3</b>
<b>1.2. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ</b>	<b>4</b>
<b>1.3. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НОК. ПРЕДЕЛЬНАЯ ОШИБКА РЕПРЕЗЕНТАТИВНОСТИ.</b>	<b>5</b>
<b>1.4. СТРУКТУРА И ХАРАКТЕРИСТИКА ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ ИССЛЕДОВАНИЯ.</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>2. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ В УЧРЕЖДЕНИЯХ КУЛЬТУРЫ</b>	<b>13</b>
<b>5. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ В УЧРЕЖДЕНИЯХ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ</b>	<b>25</b>
<b>6. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КРИТЕРИИ «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ»</b>	<b>27</b>
<b>РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>

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

### **1.1. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОПЕРАТОРЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИЯХ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ**

#### **Общая информация**

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

ООО «ЦО «Эксперт-профи»

ОКОПФ 12300 - общество с ограниченной ответственностью

ОКФС 16 - Частная собственность

ИНН 2632115708

КПП 263201001

Дата постановки на учет 16.03.2020 г.

#### **Информация о месте нахождения**

Почтовый индекс 357500

Код и наименование страны 643 - Российская Федерация

Код и наименование субъекта 26 - Ставропольский край

ОКАТО 07427000000 – Пятигорск

Наименование элемента улично-дорожной сети - ул. Московская

Номер здания - дом 51 офис 305

Номера телефонов 8 (928)305-62-35, 8 (928) 970-30-68

Адреса электронной почты expert-profi2020@bk.ru

#### **Информация о государственном контракте**

Договор № 1 от 15.07.2020г. на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в 2020 г.

## 1.2. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ

Ключевые слова: город, удовлетворенность условиями предоставления услуг, оказываемых муниципальными учреждениями дополнительного образования в сфере культуры (далее – организация культуры), культура, качество образовательных услуг, критерии качества образовательных услуг, воспитанники учреждений культуры, родители, законные представители.

### Объект исследования:

Потребители услуг организаций культуры, проживающие в городе Ставрополе, старше 18 лет, родители (законные представители) детей, посещающих образовательные учреждения.

### Объекты оценки:

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес
1.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа № 1» города Ставрополя (далее – Детская музыкальная школа № 1)	355035, Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. Дзержинского, 87
2.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 2» города Ставрополя (далее – Детская школа искусств № 2)	355035, Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. Суворова, 3
3.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» города Ставрополя (далее – Детская школа искусств)	355003, Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. Дзержинского, 231 А
4.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4» города Ставрополя (далее – Детская школа искусств № 4)	355045, Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. Пирогова, 64А
5.	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 5» города Ставрополя (далее – Детская школа искусств № 5)	355007, Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. Гоголя, 36
6.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа» города Ставрополя (далее – Детская художественная школа)	355035, Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. Дзержинского, 133
7.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская хорео-	355045, Ставропольский край, г. Ставрополь, ул.

графическая школа» города Ставрополя (далее – Детская хореографическая школа)	Пирогова, 36
---	--------------

**Цель независимой оценки качества:** исследовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления деятельности организациями культуры, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным образовательным программам, на территории города Ставрополя.

**Предмет независимой оценки качества** – удовлетворенность населения качеством условий предоставления образовательных услуг, оказываемых организациями культуры на территории города Ставрополя.

**Задачи независимой оценки качества:**

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

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

В результате исследования, проведена оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями культуры, осуществляющими образовательную деятельность в области дополнительного образования в городе Ставрополе, выделены проблемы, характерные для образовательных организаций города.

### **1.3. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НОК. ПРЕДЕЛЬНАЯ ОШИБКА РЕПРЕЗЕНТАТИВНОСТИ**

Независимая оценка качества условий предоставления образовательных услуг в организациях культуры проводится в форме социологического исследования, которое выражается в определении уровня удовлетворенности населения услугами в области условий предоставления образовательных услуг.

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

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ (статья 95 «Независимая оценка качества образования»);
- Федеральный закон от 4 апреля 2005 г. № 32-ФЗ «Об Общественной Палате Российской Федерации» (п. 1-2 статьи 2 «Общественная палата призвана обеспечить согласование общественно значимых интересов граждан Российской Федерации, общественных объединений, органов государственной власти и органов местного самоуправления для решения наиболее важных вопросов экономического и социального развития, обеспечения национальной безопасности, защиты прав и свобод граждан Российской Федерации, конституционного строя Российской Федерации и демократических принципов развития гражданского общества в Российской Федерации»);
- Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования,

- социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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 культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры";
  - Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации";
  - Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»";
  - Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";
  - Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения

мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

- Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 22.07.2015 № 116н "О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке ее размещения".
- Проект приказа Министерства финансов Российской Федерации "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 медикосоциальной 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 порядок ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации".
- Статья 36.1 и статья 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее соответственно – организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказа-



ния услуг организациями социальной сферы (далее – независимая оценка качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

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

Анкета для 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 учреждениях культуры города Ставрополя.

Для определения данных о демографической структуре населения города Ставрополя, 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 воспитанников учреждений дополнительного образования) составил **1965 респондентов**.

Следует отметить, что 92,3% опрошенных составили женщины в возрасте от 37 до 45 лет (Рисунок 1).

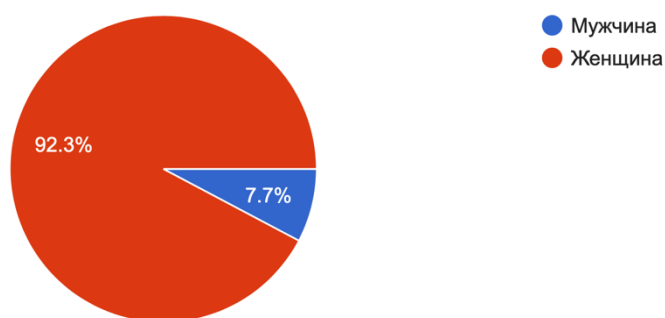


Рисунок 1. Половая дифференциация опрошенных.

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

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

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, осуществлялся согласно методике, утвержденной приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года (№ 344н), а также приказом Министерства Просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления

образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

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

Для анализа первичной информации (электронного массива данных по результатам эмпирического исследования) в целях выявления латентных причинно-следственных связей признаков были использованы многомерные методы статистического анализа данных: анализ соответствий, кластерный анализ, двухэтапный кластерный анализ и метод «деревьев решений (CHAID) на базе пакета IBM SPSS Statistics 23.0<sup>1</sup>, Excel, язык программирования для статистических вычислений R.

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

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

---

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

**Таблица 1.** Количество респондентов, принявших участие в исследовании.

<b>Наименование организаций культуры</b>	<b>Всего учащихся</b>	<b>Количество опрошенных</b>
Детская музыкальная школа №1	602	241
Детская школа искусств №2	435	176
Детская школа искусств	610	244
Детская школа искусств №4	820	330
Детская школа искусств №5	348	170
Детская художественная школа	1190	480
Детская хореографическая школа	680	282

## 2. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ КУЛЬТУРЫ

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».

Далее в **таблице 1** представлена информация о количественных значениях группы показателей, характеризующих соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленными нормативными правовыми актами. Данный показатель состоит из трех разделов:

1.1.	<b>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленными нормативными правовыми актами:</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;
	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

	- телефона;
	- электронной почты;
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");
	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
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)

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 №2300-1 «О защите прав потребителей».

Следует отметить, что все сайты учреждений культуры, соответствуют основным требованиям к образовательным организациям, достаточно регулярно обновляются и имеют различные формы коммуникации с получателями услуг и их законными представителями.

Контент анализ сайтов организаций культуры выявил следующие недостатки:

1. Отсутствуют сведения о положениях, о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений. На сайте должна быть отображена данная информация или указано, что данных структурных подразделений нет.
2. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, средств обучения и вос-

питания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья).

3. Информация об обеспечении доступа в здание образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.
4. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.
5. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья. \*информация должна быть представлена при наличии в образовательной организации.
6. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

\*информация должна быть представлена при наличии в образовательной организации

Согласно требованию Приказа Росособнадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нём информации» (с изм. от 14.05.2019) наличие или отсутствие вышеперечисленных пунктов, должно быть четко отражено на сайте организации (учреждении) занимающейся образовательной деятельностью.

Замечания по каждой из исследуемых организаций культуры:

**На сайте Детской музыкальной школы №1** нет приложенных копий программ, а говорится только, что с информацией о данных программах можно ознакомиться в библиотеке школы. Кроме того, отсутствует информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса, отсутствует информация об использовании при реализации указанных образовательных

программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии).

\*информация должна быть представлена при наличии в образовательной организации. Рекомендуем указать стаж работы по специальности сотрудников учреждения.

**На сайте Детской школы искусств №2** нет раздела «Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления). Необходимо разместить информацию о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности, а также об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

**На сайте Детской школы искусств** не размещен план финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке; раздел «Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)» и информация об описании образовательных программ с приложением их копий.

**На сайте Детской школы искусств № 4** отсутствует информация, о материально-техническом обеспечении организации культуры, структуре и органах управления и план финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

**На сайте Детской школы искусств № 5** отсутствует информация об описании образовательных программ с приложением их копий (не размещены копии программ) и план финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке. На сайте необходимо разместить ан-



нотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий.

**Один из лучших сайтов учреждений культуры у Детской художественной школы.** Но вместе с тем, отсутствует свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями). На всех сайтах, кроме сайта Детской художественной школы отсутствует электронная форма опроса удовлетворенности получателей услуг.

**На сайте Детской хореографической школы** не размещен план финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, документы о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документы об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе\*.

\*информация должна быть представлена при наличии в образовательной организации.

В результате проведенного анализа информации, представленной на сайтах организаций культуры, можно констатировать, что на их сайтах представлены различные сведения по разделу 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленными нормативными правовыми актами», при этом, существенно дифференцирована полнота и актуальность этой информации.

Одним из важнейших критериев, определяющих уровень информационной открытости организаций культуры, является возможность дистанционного взаимодействия с организацией. Анализ сайтов показал, что информативность раздела *«Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг»* не достаточно высока. На сайтах по-

чти всех организаций культуры имеются сведения о кадровом составе, графике и режиме работы, контактные телефоны и адреса электронной почты.

Оценка такого критерия, как «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях образовательной организации, на сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (в % от общего числа)», показал, что средняя оценка степени удовлетворенности очень высока (95,31 из 100 возможных).

Наиболее высокие оценки получили такие образовательные организации как, Детская музыкальная школа №1, Детская школа искусств, Детская школа искусств №5, Детская художественная школа.

Результаты экспертного мониторинга информационных ресурсов организаций культуры показывают, что не все сайты включают в себя информацию о наименовании структурных подразделений. Кроме того, проведенный контент-анализ информационных сайтов показал, что ресурсы организаций, предоставляющих услуги в области дополнительного образования, нуждаются в обновлении.

**Таблица 2. - Результаты мониторинга соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленными нормативными правовыми актами**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование учреждений культуры</b>	<b>Итого по разделу 1.1</b>	<b>Итого по разделу 1.2</b>	<b>Итого по разделу 1.3</b>
1	Детская музыкальная школа №1	91,07	100	97,1
2	Детская школа искусств №2	87,5	100	91,76
3	Детская школа искусств	92,86	90	97,95
4	Детская школа искусств №4	92,86	60	95,76
5	Детская школа искусств №5	89,29	90	97,06
6	Детская художественная школа	98,21	100	95,31
7	Детская хореографическая школа	75	60	92,2

Визуальное исследование информационных стендов учреждений культуры города Ставрополя показало, что вся имеющаяся на них информация в целом соответствует ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленными нормативными правовыми актами.

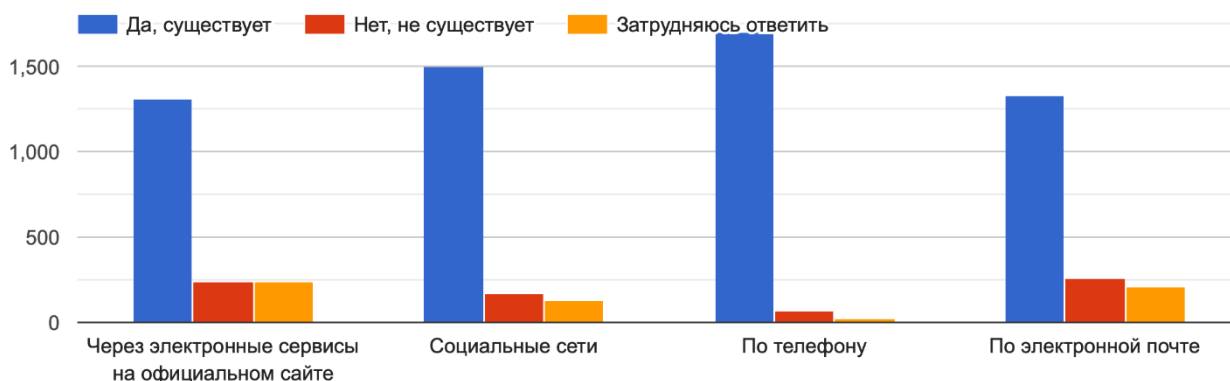


Рисунок 1. Существует ли возможность дистанционного способа взаимодействия с учреждением? (то есть, получение информации и т. п.)?

Далее в **таблице 3** Представлен рэнкинг учреждений культуры города Ставрополя по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность.

**Таблица 3. –Рэнкинг образовательных организаций по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, баллы**

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Значение показателя
1	Детская музыкальная школа №1	96,15960285
2	Детская школа искусств №2	92,95454545
3	Детская школа искусств	94,03747073
4	Детская школа искусств №4	84,16017316
5	Детская школа искусств №5	92,6092437
6	Детская художественная школа	97,58928571
7	Детская хореографическая школа	77,37943262

Среднее значение по данному показателю составило **90,7 балла**. Анализ рэнкинга показывает, что в лидирующей группе по данному показателю

оказались такие учреждения культуры как, Детская художественная школа, Детская музыкальная школа №1 и Детская школа искусств.

В нижней части рэнкинга по показателям, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры, оказались такие организации, как Детская хореографическая школа, Детская школа искусств №4.

В целом рэнкинг организаций культуры по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, оценивается достаточно высоко.

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

Следующим этапом проведения исследования стал анализ показателей комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в организациях культуры. В группу данных показателей входят следующие критерии:

- 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 организаций культуры показал, что у большинства организаций города имеется и понятна навигация внутри территории. Также все организации культуры обеспечены питьевой водой на своей территории и доступными санитарно-гигиеническими помещениями.

Анализ результатов социологического исследования показывает, что в среднем **91,7%** респондентов полностью удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (Рисунок 2.).

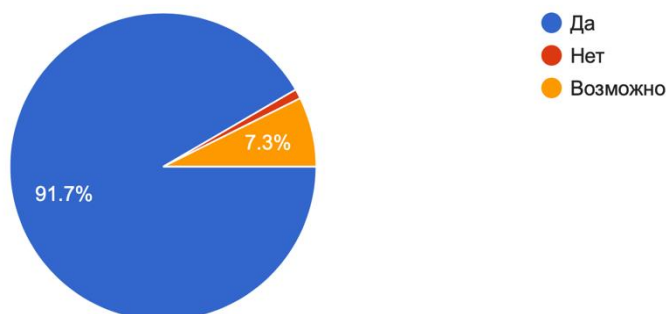


Рисунок 2. Удовлетворены ли вы комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность?

Судя по данным опроса родителей (законных представителей) получателей образовательных услуг, к числу организаций, получатели которых наиболее удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, относятся: Детская музыкальная школа №1, Детская школа искусств города Ставрополя, Детская школа искусств №5, Детская художественная школа.

Наименее удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность родители (законные представители), чьи дети посещают такие образовательные организации, как Детская школа искусств №2 и Детская хореографическая школа.

Далее в **таблице 4** представлен рэнкинг организаций культуры по показателям, характеризующим комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

**Таблица 4. – Рэнкинг образовательных организаций по группе показателей, характеризующих комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, баллы**

№ п/п	Наименование организаций культуры	Значение показателя
1	Детская музыкальная школа №1	97,93
2	Детская школа искусств №2	96,31
3	Детская школа искусств	98,77
4	Детская школа искусств №4	98,33
5	Детская школа искусств №5	97,06
6	Детская художественная школа	88,44
7	Детская хореографическая школа	87,69

Среднее значение по данному показателю составило **94,93 балла**. В лидирующих позициях рэнкинга по данному критерию оказались такие организации культуры, как Детская музыкальная школа №1, Детская школа искусств, Детская школа искусств №4, Детская школа искусств №5, Детская художественная школа.

Наиболее низкие значения общего рэнкинга по показателю комфортности условий в организациях культуры, в которых осуществляется образовательная деятельность, оказались у такой организаций, как Детская хореографическая школа.

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

Далее была проанализирована группа показателей, характеризующих доступность образовательной деятельности для инвалидов в учреждениях культуры города Ставрополя. 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 организации

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

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

Входные группы большинства организаций культуры города оборудованы пандусами или подъемными платформами/механизмами. При этом, только одна организация не оборудована доступностью входной группы, это Детская школа искусств №5. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов располагаются у Детской художественной школы, Детской хореографической школы и Детской школы искусств №2.

Необходимо отметить, что только одна организация соответствует всем нормам доступности на 100% - это Детская школа искусств города Ставрополя. Однако, необходимо отметить, что многие организации культуры города, оборудованы расширенными дверными проемами и поручнями, кроме Детской музыкальной школы №1. Это связано с тем, что здание является объек-

том культурного наследия – памятником истории и культуры федерального значения «Особняк, 1878 г.».

Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации, характерна для многих организаций культуры Ставропольского края.

Судя по результатам социологической части процедуры НОК, наиболее удовлетворены доступностью образовательной деятельности для инвалидов родители (законные представители) учащихся Детской школы искусств города Ставрополя.

Далее в **таблице 5** представлен рэнкинг образовательных организаций по показателям, характеризующим доступность условий образовательной деятельности для инвалидов.

**Таблица 5. –Рэнкинг образовательных организаций по группе показателей, характеризующих доступность условий, образовательной деятельности для инвалидов, баллы**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование организаций культуры</b>	<b>Значение показателя</b>
1	Детская музыкальная школа №1	88,00
2	Детская школа искусств №2	68,00
3	Детская школа искусств города Ставрополя	92,00
4	Детская школа искусств №4	69,00
5	Детская школа искусств №5	80,00
6	Детская художественная школа	80,00
7	Детская хореографическая школа	86,00

Среднее значение данного показателя составило **80,43 балла**.

Наиболее высокими значениями в общем рэнкинге выделяются:

Детская школа искусств города Ставрополя, а также Детская музыкальная школа №1.

Низкими значениями в рэнкинге обладают: Детская школа искусств №2 и Детская школа искусств №4.

Таким образом, судя по результатам процедуры НОК, можно констатировать, что не во всех учреждениях культуры создана необходимая доступ-



ная образовательная среда для людей с ограниченными возможностями. Представляется целесообразным в дальнейшем информировать родителей (законных представителей интересов) учащихся об инновационных формах, механизмах и технологиях, процессах воспитания и обучения, в частности, о формах, механизмах инклюзивного образования.

## **5. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ.**

Следующая группа показателей связана с доброжелательностью и вежливостью работников организаций культуры города Ставрополя.

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 приемной комиссии, 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 организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при

непосредственном обращении в организацию, определяется по результатам количественного социологического исследования.

Среднее значение данного показателя по выборке составило **94,14%**. Наиболее удовлетворены данным показателем родители (законные представители интересов) учащихся таких образовательных организаций, как Детская художественная школа, Детская школа искусств №4.

Доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги, также удовлетворены абсолютное большинство респондентов данного исследования. Среднее значение этого критерия составило **96,25%** по всей выборочной совокупности.

Наиболее удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию, родители, чьи дети посещают такие учреждения, как Детская музыкальная школа №1, Детская школа искусств, Детская школа искусств №4, Детская школа искусств №5.

Чуть более низкое значение доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, составило **94,71%** от общего числа опрошенных. В лидерах по данному критерию оказалась - Детская школа искусств.

Далее в **таблице 6** представлен рэнкинг организаций культуры города Ставрополя по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций.

**Таблица 6. – Рэнкинг образовательных организаций по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций, баллы**

№ п/п	Наименование организации культуры	Значение показателя
1	Детская музыкальная школа №1	95,27
2	Детская школа искусств №2	92,61
3	Детская школа искусств города Ставрополя	95,82
4	Детская школа искусств №4	96,85
5	Детская школа искусств №5	95,29
6	Детская художественная школа	94,92
7	Детская хореографическая школа	94,94

Среднее значение рэнкинга по данной группе показателей, составило **95,1 балла**. Наиболее высокими значениями в общем рэнкинге по данной группе показателей выделяется Детская школа искусств №4.

## **6. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ КРИТЕРИЙ «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ»**

Следующая группа показателей связана с условиями осуществления образовательной деятельности организаций культуры города Ставрополя.

В группу данных показателей входят следующие критерии:

- доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);
-доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);
-доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Среднее значение доли получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, составило **98,03%** от общего числа участников исследования (Рисунок 3).

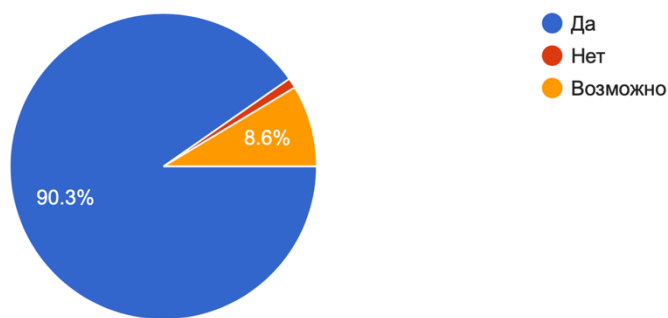


Рисунок 3. Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым?

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации, составила **94,3%** в среднем по всей выборочной совокупности исследования.

**Таблица 7. –Рэнкинг организаций по группе показателей, характеризующих критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», баллы**

№ п/п	Наименование организации культуры	Значение показателя
1	Детская музыкальная школа №1	94,90
2	Детская школа искусств №2	95,40
3	Детская школа искусств	96,56
4	Детская школа искусств №4	96,79
5	Детская школа искусств №5	97,65
6	Детская художественная школа	96,75
	Детская хореографическая школа	98,61

Среднее значение рэнкинга учреждений культуры города Ставрополя по данному показателю, составило **96,66 балла**. При общем высоком значении рэнкинга по всей исследуемой совокупности, наиболее выделяются, такие образовательные организации, как Детская хореографическая школа, Детская школа искусств, Детская школа искусств №4, Детская школа искусств №5

## РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ

Таблица 8. – Общий рейтинг организаций культуры города Ставрополя

№ п/п	Наименование организации культуры	Значение показателя
1	Детская музыкальная школа №1	92,85
2	Детская школа искусств №2	89,05
3	Детская школа искусств	95,44
4	Детская школа искусств №4	89,03
5	Детская школа искусств №5	92,52
6	Детская художественная школа	89,94
	Детская хореографическая школа	88,92

Исходя из методики рейтингования, анализа материалов и результатов эмпирического исследования, интегральный рейтинг организаций культуры, составляет **91,68 балла**.

### ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ

Большинство ключевых показателей независимой оценки, составляющих основу рейтинга образовательных организаций, получили высокие оценки участников исследования.

Анализ показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность на территории города Ставрополь, показал, что большая часть информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, соответствует ее содержанию и порядку размещения, установленными нормативными правовыми актами. Вместе с тем, следует уделить пристальное внимание к наполняемости и размещению информации на сайтах организаций культуры в соответствии с требованием закона. Лишь две организации из 7 в большей степени соответствуют ему.

Результаты экспертного мониторинга информационных ресурсов образовательных организаций округа показывают, что не все сайты включают в себя информацию о наименовании структурных подразделений. Проведен-

ный контент-анализ информационных сайтов образовательных организаций округа показал, что ресурсы организаций, предоставляющих услуги в области дополнительного образования, нуждаются в обновлении и актуализации.

У одной организации культуры, а именно у Детской хореографической школы, информационные стенды не соответствуют требованиям, предъявляемым учреждениям, оказывающим дополнительные образовательные услуги.

Анализ результатов социологического исследования показывает, что в среднем **94,93%** респондентов полностью удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. Судя по данным опроса родителей (законных представителей) получателей образовательных услуг, к числу организаций, получатели которых наиболее удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, относятся: Детская школа искусств и Детская музыкальная школа №1.

Судя по результатам социологической части процедуры НОК, наиболее удовлетворены доступностью образовательной деятельности для инвалидов родители (законные представители) учащихся Детской школы искусств, Детской художественной школы и Детской хореографической школы.

По результатам исследования, в организациях культуры города Ставрополя еще не в полной мере создана необходимая доступная образовательная среда для людей с ограниченными возможностями. Представляется целесообразным в дальнейшем информировать родителей (законных представителей интересов) учащихся об инновационных формах, механизмах и технологиях, процессах воспитания и обучения, в частности, о формах и механизмах инклюзивного образования.

Интегральный рейтинг организаций культуры города Ставрополя, составляет **91,68 балла**.

## **РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВА- ТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ**

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – ФЗ-273) образовательные организации (далее – ОО) должны обеспечивать открытость и доступность информации о своей деятельности посредством обеспечения размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (далее – официальный сайт). Правила размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 (далее – ПП РФ №582).

Требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации отражены в приказе Рособнадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нём информации», зарегистрирован Минюстом России 04.08.2014, регистрационный № 33423 (далее – приказ РОН №785).

***Для улучшения качества деятельности организаций, предоставляющих услуги в области дополнительного образования, необходимо:***

- разработать комплекс информационного обеспечения организаций;
- создать условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;

- привести в соответствие информацию о деятельности образовательных организаций, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика образовательных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- рекомендовать организациям, предоставляющим услуги в области дополнительного образования создать раздел (страницу) на сайте организации для размещения информации о деятельности по работе с детьми с инклюзивными образовательными потребностями;

- определить периодичность обновления и график представления данных на информационных сайтах организаций культуры города Ставрополя;

- разработать комплекс мер по повышению комфортности условий в образовательной организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инклюзивными образовательными потребностями;

**В соответствии с 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», всем учреждениям культуры, принимающих участие в НОК:**

- провести обучение педагогического состава коммуникативным навыкам для работы с ОВЗ и сопровождению инвалидов;

- обеспечить возможность дублирование информации для людей с ограниченными возможностями звуковой и зрительной информации;



- обеспечить возможность дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля внутри помещений организаций культуры;
- обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- обеспечить доступность санитарно-гигиенических помещений для людей с ограниченными возможностями здоровья.