



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РЕГИОНАЛЬНЫЙ ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ  
ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ

**ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И  
АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ДОШКОЛЬНЫМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ  
ОРГАНИЗАЦИЯМИ  
ГОРОДА БАТАЙСКА  
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Ростов-на-Дону

2020

## 8. Заключение

Таблица 8.1 – Показатели независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями– для размещения на <http://bus.gov.ru>)

№	Параметры / показатели	ДОУ № 1	ДОУ № 2	ДОУ № 3	ДОУ № 4	ДОУ № 5	ДОУ № 6	ДОУ № 7	ДОУ № 8	ДОУ № 9	ДОУ № 10	ДОУ № 11	ДОУ № 12	ДОУ № 13	ДОУ № 14	ДОУ № 15
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, баллы</b>															
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	28,2	30,0	30,0	29,4	30,0	25,8	29,4	28,8	30,0	30,0	29,7	29,7	29,4	29,7	30,0
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	27,0	30,0	27,0	30,0	30,0	30,0	27,0	30,0	27,0	27,0	27,0	27,0	27,0	27,0	27,0
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	39,2	39,6	40,0	40,0	40,0	40,0
	<b>Итого по разделу 1</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>99</b>	<b>97</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>97</b>	<b>96</b>	<b>97</b>	<b>97</b>

№	Параметры / показатели	ДОУ № 1	ДОУ № 2	ДОУ № 3	ДОУ № 4	ДОУ № 5	ДОУ № 6	ДОУ № 7	ДОУ № 8	ДОУ № 9	ДОУ № 10	ДОУ № 11	ДОУ № 12	ДОУ № 13	ДОУ № 14	ДОУ № 15
<b>2</b>	<b>Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, баллы</b>															
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	30,0	30,0	30,0	12,0	30,0	30,0	30,0	24,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	18,0	30,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40,0	40,0	40,0	28,0	40,0	39,6	40,0	36,0	40,0	39,6	39,2	40,0	40,0	31,2	40,0
2.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	30,0	29,7	30,0	29,7	30,0	29,1	29,7	30,0	30,0	29,1	28,8	29,7	30,0	28,8	30,0
	<b>Итого по разделу 2</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>98</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>78</b>	<b>100</b>
<b>3</b>	<b>Доступность образовательной деятельности для инвалидов, баллы</b>															
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов	0,0	12,0	0,0	12,0	12,0	6,0	6,0	0,0	0,0	12,0	6,0	6,0	12,0	12,0	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	16,0	16,0	24,0	16,0	16,0	8,0	16,0	8,0	16,0	16,0	32,0	8,0	24,0	16,0	16,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	9,0	18,0	5,7	8,7	6,6	9,9	6,3	10,8	4,2	10,2	7,8	6,9	11,7	8,7	25,2

№	Параметры / показатели	ДОУ № 1	ДОУ № 2	ДОУ № 3	ДОУ № 4	ДОУ № 5	ДОУ № 6	ДОУ № 7	ДОУ № 8	ДОУ № 9	ДОУ № 10	ДОУ № 11	ДОУ № 12	ДОУ № 13	ДОУ № 14	ДОУ № 15
	<b>Итого по разделу 3</b>	<b>25</b>	<b>46</b>	<b>30</b>	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>48</b>	<b>37</b>	<b>41</b>
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость работников организации, баллы</b>															
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	39,2	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	39,6	38,4	40,0	39,2	40,0	39,2	40,0
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	40,0	40,0	40,0	39,6	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	38,4	39,2	40,0	40,0	39,6	40,0
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	19,6	20,0	20,0	19,8	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	19,8	19,6	20,0	19,6	20,0

№	Параметры / показатели	ДОУ № 1	ДОУ № 2	ДОУ № 3	ДОУ № 4	ДОУ № 5	ДОУ № 6	ДОУ № 7	ДОУ № 8	ДОУ № 9	ДОУ № 10	ДОУ № 11	ДОУ № 12	ДОУ № 13	ДОУ № 14	ДОУ № 15
	<b>Итого по разделу 4</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>100</b>
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций, баллы</b>															
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	29,4	29,7	29,7	29,4	29,7	27,6	28,8	29,7	29,4	27,3	27,6	27,3	28,8	25,2	30,0
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	19,2	19,6	20,0	20,0	20,0	20,0
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	49,0	50,0	50,0	49,0	49,5	49,5	50,0	50,0	50,0	47,0	48,5	49,0	50,0	49,5	50,0
	<b>Итого по разделу 5</b>	<b>98</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>99</b>	<b>97</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>94</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>99</b>	<b>95</b>	<b>100</b>
	<i>Итого по разделам 1-5 (интегральный показатель)</i>	<i>417</i>	<i>446</i>	<i>427</i>	<i>403</i>	<i>434</i>	<i>416</i>	<i>423</i>	<i>408</i>	<i>416</i>	<i>424</i>	<i>435</i>	<i>413</i>	<i>443</i>	<i>405</i>	<i>438</i>
	<i>Показатель оценки качества по организации (в среднем по разделам 1-5)</i>	<i>83</i>	<i>89</i>	<i>85</i>	<i>81</i>	<i>87</i>	<i>83</i>	<i>85</i>	<i>82</i>	<i>83</i>	<i>85</i>	<i>87</i>	<i>83</i>	<i>89</i>	<i>81</i>	<i>88</i>

Окончание таблицы 8.1

№	Параметры / показатели	ДОУ № 16	ДОУ № 18	ДОУ № 19	ДОУ № 20	ДОУ № 21	ДОУ № 22	ДОУ № 23	ДОУ № 24	ДОУ № 25	ДОУ № 31	ДОУ № 45	ДОУ № 52	ДОУ № 121	ДОУ № 148	ДОУ № 149
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, баллы</b>															
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	30,0	30,0	29,4	30,0	30,0	30,0	29,7	29,4	30,0	26,7	30,0	29,4	30,0	30,0	29,7
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	27,0	30,0	30,0	27,0	27,0	27,0	30,0	27,0	27,0	27,0	27,0	27,0	27,0	27,0	27,0
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	39,6	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	39,6
	<b>Итого по разделу 1</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>97</b>	<b>94</b>	<b>97</b>	<b>96</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>96</b>
<b>2</b>	<b>Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, баллы</b>															
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	18,0	30,0	30,0	6,0

№	Параметры / показатели	ДОУ №16	ДОУ №18	ДОУ №19	ДОУ №20	ДОУ №21	ДОУ №22	ДОУ №23	ДОУ №24	ДОУ №25	ДОУ №31	ДОУ №45	ДОУ №52	ДОУ №121	ДОУ №148	ДОУ №149
	которых осуществляется образовательная деятельность															
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40,0	40,0	39,6	40,0	39,6	40,0	40,0	39,6	40,0	40,0	40,0	32,0	40,0	39,6	24,0
2.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	30,0	30,0	29,4	30,0	29,1	30,0	30,0	29,4	29,7	29,7	30,0	30,0	29,7	29,4	29,7
	<b>Итого по разделу 2</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>60</b>
<b>3</b>	<b>Доступность образовательной деятельности для инвалидов, баллы</b>															
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов	6,0	6,0	6,0	18,0	6,0	0,0	12,0	0,0	6,0	0,0	6,0	0,0	0,0	12,0	6,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	24,0	16,0	16,0	24,0	16,0	24,0	24,0	16,0	16,0	16,0	24,0	8,0	8,0	16,0	8,0
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	6,9	8,1	4,5	11,4	5,7	15,9	28,8	5,7	7,2	5,1	0,6	29,7	9,3	4,8	9,6
		<b>37</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>53</b>	<b>28</b>	<b>40</b>	<b>65</b>	<b>22</b>	<b>29</b>	<b>21</b>	<b>31</b>	<b>38</b>	<b>17</b>	<b>33</b>	<b>24</b>

№	Параметры / показатели	ДОУ № 16	ДОУ № 18	ДОУ № 19	ДОУ № 20	ДОУ № 21	ДОУ № 22	ДОУ № 23	ДОУ № 24	ДОУ № 25	ДОУ № 31	ДОУ № 45	ДОУ № 52	ДОУ № 121	ДОУ № 148	ДОУ № 149
	<b>Итого по разделу 3</b>															
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость работников организации, баллы</b>															
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	40,0	40,0	40,0	40,0	39,6	39,6	40,0	39,6	39,6	39,6	39,6	40,0	40,0	39,2	39,2
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	39,6	40,0	38,8	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	39,2	40,0
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	19,6	20,0	19,8	20,0	20,0	20,0	19,8	19,8



№	Параметры / показатели	ДОУ № 16	ДОУ № 18	ДОУ № 19	ДОУ № 20	ДОУ № 21	ДОУ № 22	ДОУ № 23	ДОУ № 24	ДОУ № 25	ДОУ № 31	ДОУ № 45	ДОУ № 52	ДОУ № 121	ДОУ № 148	ДОУ № 149
	дистанционных форм взаимодействия															
	<b>Итого по разделу 4</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>99</b>
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций, баллы</b>															
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	29,7	30,0	28,2	29,4	27,6	28,8	30,0	26,7	28,8	27,0	30,0	30,0	30,0	27,6	29,1
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	20,0	19,8	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	19,8	20,0	19,8	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	49,5	50,0	49,5	49,5	48,0	49,5	50,0	50,0	50,0	47,0	50,0	50,0	50,0	49,5	49,5
	<b>Итого по разделу 5</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>99</b>	<b>96</b>	<b>98</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>99</b>	<b>94</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>99</b>
	<i>Итого по разделам 1-5 (интегральный показатель)</i>	<i>433</i>	<i>430</i>	<i>423</i>	<i>449</i>	<i>420</i>	<i>434</i>	<i>465</i>	<i>412</i>	<i>425</i>	<i>408</i>	<i>428</i>	<i>414</i>	<i>414</i>	<i>424</i>	<i>378</i>
	<i>Показатель оценки качества по организации (в среднем по разделам 1-5)</i>	<i>87</i>	<i>86</i>	<i>85</i>	<i>90</i>	<i>84</i>	<i>87</i>	<i>93</i>	<i>82</i>	<i>85</i>	<i>82</i>	<i>86</i>	<i>83</i>	<i>83</i>	<i>85</i>	<i>76</i>

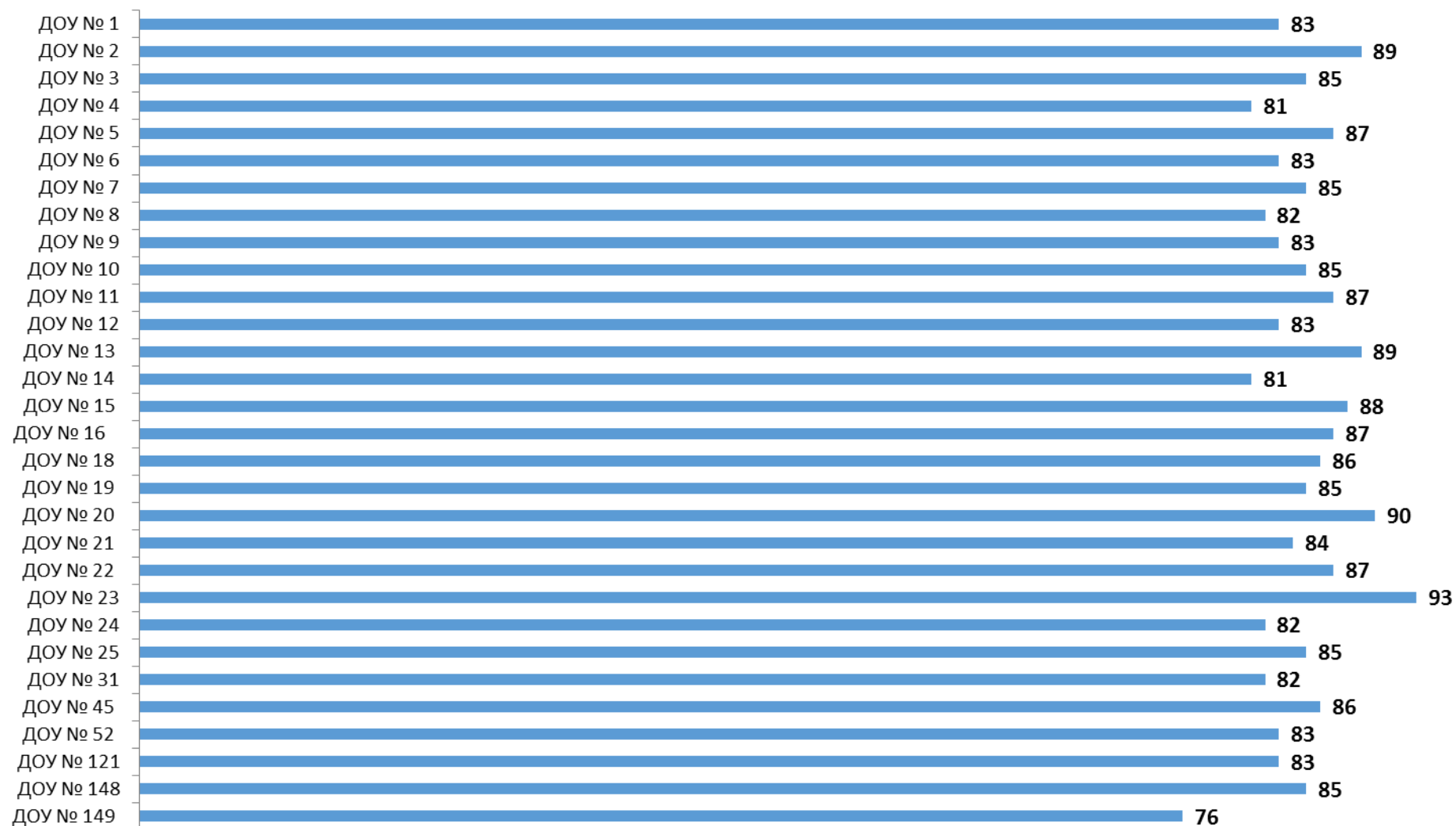


Рисунок 8.1 – Показатели оценки качества по образовательным организациям г. Батайска Ростовской области, характеризующие качество условий осуществления образовательной деятельности, баллы

## **9. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности образовательных организаций г. Батайска Ростовской области**

### **9.1 Выводы**

Результаты сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями г. Батайска Ростовской области позволяют сделать следующие общие выводы:

#### **1. По открытости и доступности информации об образовательных организациях:**

1.1 На сайтах анализируемых образовательных организаций г. Батайска Ростовской области наиболее часто фиксируются следующие виды дефицитов:

- не размещен актуальный отчет о результатах самообследования (и/или публичный доклад);
- не размещен актуальный календарный учебный график;
- не размещены сведения об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

1.2 Необходимо размещать на сайте большой объем документов, регламентирующих и характеризующих деятельность организации (учредительные документы, локальные нормативные акты, плановые и отчетные документы за соответствующие периоды времени).

1.3 Желательно размещать на сайте более подробное описание материально-технического обеспечения организации, ориентированное, в первую очередь, на получателей услуг.

1.4 На официальных сайтах отдельных образовательных организаций отсутствуют отдельные способы осуществления дистанционной обратной

связи и взаимодействия с получателями услуг, не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.5 В рамках этого раздела на основе изучения мнения респондентов осуществлена оценка доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6 Анализ результатов восприятия получателями услуг открытости, полноты и доступности информации об образовательных организациях г. Батайска Ростовской области показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров):

- удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 95,8% до 100,0%, средние оценки параметра – от 96 до 100 баллов);

- удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в сети «Интернет» (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 98,9% до 100,0%, средние оценки параметра – от 99 до 100 баллов).

1.7 Анализ интегральных показателей, характеризующих открытость и доступность информации об образовательных организациях г. Батайска Ростовской области показывает, что зафиксированные оценки параметров находятся на достаточно высоком уровне:

- по показателю 1.1 – от 25,8 до 30 баллов из 30 возможных;
- по показателю 1.2 – от 27 до 30 баллов из 30 возможных;
- по показателю 1.3 – от 39,2 до 40 баллов из 40 возможных.

Таким образом, анализируемые образовательные организации г. Батайска Ростовской области показали высокие результаты по показателям данного раздела (от 94 до 100 баллов из 100 возможных).

## **2. По комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:**

2.1 Значения параметров (показателей) по разделу 2.1 демонстрируют отсутствие в анализируемых организациях существенных дефицитов / недостатков по показателям, характеризующим комфортность условий осуществления образовательной деятельности.

2.2 Вместе с тем, в отдельных образовательных организациях г. Батайска Ростовской области наиболее часто фиксируется отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, отсутствует понятная навигация внутри организаций, а также отсутствует доступность питьевой воды.

2.3 В рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях г. Батайска Ростовской области.

2.4 Анализ результатов восприятия получателями услуг комфортности условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях г. Батайска Ростовской области показывает, что респонденты достаточно высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров) (таблицы 4.3-4.4):

- удовлетворенность наличием комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 94,8% до 100,0%, средние оценки параметра – от 95 до 100 баллов);

- удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри организации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 95,8% до 100,0%, средние оценки параметра – от 96 до 100 баллов);

- удовлетворенность наличием и доступностью питьевой воды (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 91,9% до 100,0%, средние оценки параметра – от 92 до 100 баллов);

- удовлетворенность наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 94,3% до 100,0%, средние оценки параметра – от 94 до 100 баллов);

- удовлетворенность санитарным состоянием помещений организации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 96,7% до 100,0%, средние оценки параметра – от 97 до 100 баллов).

2.5 Анализ интегральных показателей образовательных организаций г. Батайска Ростовской области показывает, что в отношении комфортности условий осуществления образовательной деятельности зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 2.1 – от 6 до 30 баллов из 30 возможных;
- по показателю 2.3 – от 28,8 до 30 баллов из 30 возможных.

Таким образом, образовательные организации г. Батайска Ростовской области показали высокие результаты по показателям данного раздела (от 60 до 100 баллов из 100 возможных).

### **3. По доступности образовательной деятельности для инвалидов:**

3.1 По показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов» в образовательных организациях наиболее часто фиксируются следующие дефициты:

1) Отсутствие оборудования входных групп пандусами / подъемными платформами.

2) Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

3) Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

4) Отсутствие сменных кресел-колясок.

5) Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

3.2 По показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» в образовательных организациях наиболее часто фиксируются следующие дефициты:

1) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

2) Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

3) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

4) Отсутствие возможности предоставления помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

3.3 В рамках этого раздела на основе изучения мнения респондентов осуществлена оценка доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов в образовательных организациях г. Батайска Ростовской области.

3.4 Анализ результатов восприятия получателями услуг доступности образовательных услуг для инвалидов в образовательных организациях г. Батайска Ростовской области показывает, что в большинстве случаев респонденты в целом ниже среднего оценивают изучаемые параметры.

Зафиксирован значительный разброс значений удовлетворенности потребителей по параметрам п. 3.3, а также зафиксированы низкие или нулевые значения по ряду параметров.

3.5 Анализ интегральных показателей образовательных организаций г. Батайска Ростовской области показывает, что в отношении доступности образовательных услуг для инвалидов зафиксированные оценки параметров демонстрируют значительный разброс:

- по показателю 3.1 – от 0 до 18 баллов из 30 возможных;
- по показателю 3.2 – от 8 до 32 баллов из 40 возможных;
- по показателю 3.3 – от 0,6 до 29,7 балла из 30 возможных.

Таким образом, образовательные организации г. Батайска Ростовской области показали как удовлетворительные, так и неудовлетворительные результаты по показателям данного раздела (от 17 до 65 баллов из 100 возможных).

#### **4. По доброжелательности, вежливости работников организации:**

4.1 Анализ результатов восприятия получателями образовательных услуг *доброжелательности, вежливости работников* образовательных организаций г. Батайска Ростовской области показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров):

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 95,8% до 100,0%, средние оценки параметра – от 96 до 100 баллов);

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (оценки удовлетворенности изменяются в



пределах от 95,8% до 100,0%, средние оценки параметра – от 96 до 100 баллов);

- доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 97,6% до 100,0%, средние оценки параметра – от 98 до 100 баллов).

4.2 Анализ интегральных показателей образовательных организаций г. Батайска Ростовской области показывает, что в отношении доброжелательности и вежливости работников зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 4.1 – от 38,4 до 40 баллов из 40 возможных;
- по показателю 4.2 – от 38,4 до 40 баллов из 40 возможных;
- по показателю 4.3 – от 19,6 до 20 баллов из 20 возможных.

Таким образом, образовательные организации г. Батайска Ростовской области показали отличные результаты по показателям данного раздела (от 97 до 100 баллов из 100 возможных)

## **5. По удовлетворенности условиями оказания услуг:**

5.1 Результаты опроса по разделу «удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» образовательных организаций г. Батайска Ростовской области показывают, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров):

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 84,3% до 100,0%, средние оценки параметра – от 84 до 100 баллов);

- удовлетворенность удобством графика работы организации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 95,6% до 100,0%, средние оценки параметра – от 96 до 100 баллов);

- удовлетворенность в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 94,1% до 100,0%, средние оценки параметра – от 94 до 100 баллов).

5.2 Анализ интегральных показателей образовательных организаций г. Батайска Ростовской области показывает, что в отношении удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 5.1 – от 25,2 до 30 баллов из 30 возможных;
- по показателю 5.2 – от 19,2 до 20 баллов из 20 возможных;
- по показателю 5.3 – от 47 до 50 баллов из 50 возможных.

Таким образом, образовательные организации г. Батайска Ростовской области показали отличные результаты по показателям данного раздела (от 94 до 100 баллов из 100 возможных).

Таким образом, по данным социологического опроса, потребители услуг высоко оценивают открытость и доступность информации об образовательных организациях, комфортность условий предоставления услуг, в целом ниже среднего оценивают доступность услуг для инвалидов, на высоком уровне оценивают доброжелательность и вежливость работников организации, демонстрируют высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг, и готовы рекомендовать образовательные организации г. Батайска Ростовской области родственникам и знакомым.

## **9.2 Предложения по совершенствованию деятельности образовательных организаций**

Администрации г. Батайска Ростовской области, имеющей подведомственные образовательные организации, можно предложить:

1) Направить отчет для ознакомления и принятия мер реагирования руководителям образовательных организаций, принимавших участие в проведении независимой оценки качества.

2) Подготовить план мероприятий по устранению выявленных недостатков, в котором, в частности, предусмотреть (применительно к сайтам образовательных организаций):

- оптимизацию структуры и повышение степени наполняемости сайтов образовательных организаций актуальными данными, информирующими потребителей образовательных услуг обо всех необходимых аспектах деятельности организаций;

- повышение доступности различных способов осуществления дистанционной обратной связи и взаимодействия с получателями образовательных услуг;

- размещение на сайте образовательных организаций более подробного описания материально-технического обеспечения образовательных организаций, ориентированного, в первую очередь, на получателей услуг.

3) Принять меры по совершенствованию материально-технической базы и организации работы в образовательных организациях, обеспечивающие доступность услуг для инвалидов и маломобильных граждан, по тем направлениям, где выявлены дефициты и значительное число неудовлетворительных оценок респондентов.

4) Проанализировать результаты социологического опроса потребителей услуг образовательных организаций, и в пределах своей

компетенции разработать точечные мероприятия по оптимизации проанализированных аспектов деятельности организаций.

5) Направить информацию о выявленных типовых недостатках в подведомственные образовательные организации, не участвовавшие в исследовании, с требованием к установленному сроку провести проверку, модернизацию и актуализацию официальных сайтов образовательных организаций, принять меры по другим проблемным вопросам, выявленным в настоящем исследовании, с предоставлением отчетов.

6) Всем руководителям подведомственных образовательных организаций ознакомиться с методикой проведения независимой оценки качества и использовать её показатели при планировании работы организации.