



«НЕЗАВИСИМЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «НАЦ»



М.А. Вольфред

22.11.2024 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ «ГОРОД ДОНЕЦК»**

г. Петрозаводск, 2024 г.

Введение.....	3 стр.
1. Нормативная база независимой оценки качества условий образовательной деятельности образовательными организациями (НОК):.....	4 стр.
2. Цель, задачи, функции, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий образовательной деятельности образовательными организациями.....	6 стр.
3. Методология исследования.....	9 стр.
3.1. Критерии и показатели оценки качества условий образовательной деятельности образовательными организациями.....	9 стр.
3.2. Методики расчёта показателей и критериев НОК.....	12 стр.
4. Инструментарий опроса получателей образовательных услуг и выборка исследования	25 стр.
5. Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей...	27 стр.
5.1. Критерий 1. «Открытость и доступность информации об образовательной организации».....	27 стр.
5.2. Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг.	33 стр.
5.3. Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов».....	41 стр.
5.4. Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации».....	45 стр.
5.5. Критерий 5. «Удовлетворённость условиями ведения образовательной деятельности».....	50 стр.
6. Рейтинг образовательных организаций по группам по совокупности критериев и в целом.....	54 стр.
7. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности образовательных организаций	57 стр.
Приложение 1. Перечень образовательных организаций в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности.....	58 стр.
Приложение 2. Анкета опроса получателей услуг.....	59 стр.
Приложение 3.* Число получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями.....	.
Приложение 4. Рейтинг образовательных учреждений по результатам НОК 2024 года.....	62 стр.
Приложение 5.* Рейтинг образовательных учреждений по результатам НОК 2024 года по совокупности критериев и показателей	
Приложение 6. Наличие (объем) информации об образовательных организациях, предусмотренный требованиями НОК (чек-листы).	

* Приложение 3 и Приложение 5 в формате электронных таблиц

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с Муниципальным контрактом №2024.1213193 от 06.11.2024 по заказу Администрации города Донецка общество с ограниченной ответственностью «Независимый аналитический центр» провело комплекс мероприятий по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями муниципального образования «Город Донецк» (независимую оценку).

Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями – оценочная процедура, осуществляемая в отношении организаций, подведомственных органам государственной власти и местного самоуправления, осуществляющих свою деятельность в сфере образования.

Независимая оценка качества условий оказания услуг является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям услуг информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

В соответствии с контрактом для проведения процедуры независимой оценки качества образовательной деятельности образовательными организациями муниципального образования «Город Донецк» было определено 9 образовательных учреждений:

- Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк».
- Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк».
- Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»
- Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А.Шолохова муниципального образования «Город Донецк».
- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №2 муниципального образования «Город Донецк».
- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №5 муниципального образования «Город Донецк».
- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №7 муниципального образования «Город Донецк».
- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №10 муниципального образования «Город Донецк».
- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №14 муниципального образования «Город Донецк».

1. НОРМАТИВНАЯ БАЗА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Нормативно-методологической базой разработки технологии сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг стали:

- Федеральный закон Российской Федерации «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ.

- Федеральный закон Российской Федерации от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

- Федеральный закон Российской Федерации № 392-ФЗ от 5 декабря 2017 г. "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".

- Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

- Постановление Правительства Российской Федерации от 14.04.2018 № 452 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 14.11.2014 № 1203» (Постановление Правительства РФ от 14.11.2014 № 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 её размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

- Постановление Правительства Российской Федерации от 17.04.2018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчёта высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти 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 РФ от 31.05.2018 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 Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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 Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 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 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 её размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

- Приказ Министерства труда Российской Федерации от 28 декабря 2023 года № 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».

Отраслевая нормативная база независимой оценки качества:

- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

- Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 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».

- Отраслевые «Методические рекомендации к единому порядку расчета показателей независимой 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» от 28.02.2023. - Приказ Рособнадзора от 14.08.2020 № 831.

2. ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ, ФУНКЦИИ, ОБЪЕКТ, ПРЕДМЕТ, СРОКИ, ЭТАПЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Основной **целью** независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями является определение уровня удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством условий образовательной деятельности, анализ состояния сайтов образовательных организаций и анализ деятельности путем расчета интегральных показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие **задачи**:

1. Уточнение инструментария независимой качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями.

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

- на информационных стендах в помещении образовательной организации;
- на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет».

3. Оценка наличия на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями образовательных услуг и их функционирования.

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

5 Оценка обеспечения в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг.

6. Оценка удовлетворённости комфортностью условий осуществления образовательной деятельности образовательной организацией.

7. Оценка оборудования территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

8. Оценка обеспечения в образовательной организации условий доступности инвалидам получать услуги наравне с другими.

9. Оценка удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

10. Оценка удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

11. Оценка готовности получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

12. Расчет интегральных показателей качества условий образовательной деятельности образовательных организаций и построение рейтинга учреждений.

13. Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности образовательных организаций.

Функции независимой оценки:

1. Обеспечение различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители и сотрудники организаций и другие заинтересованные группы пользователей) достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности образовательных организаций, для обоснованного принятия управленческих решений.

2. Обеспечение общественного контроля деятельности образовательных организаций.

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

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

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

Основными **принципами** проведения независимой оценки качества являются открытость, независимость, полнота охвата, достоверность и проверяемость показателей, полученных из открытых источников информации, которые предполагают следующее:

- для расчёта показателей оценки используется, прежде всего, открытая (общедоступная) информация о деятельности организаций, размещаемая на официальных источниках, в том числе официальных сайтах организаций;
- сбор, обобщение и анализ информации, в том числе о мнениях получателей образовательных услуг;
- при необходимости, для оценки может быть использована информация, которая формируется в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью.

Объект исследования – Муниципальные образовательные организации, расположенные на территории муниципального образования «Город Донецк» (перечень учреждений приведен в Приложении 1).

Предмет исследования - независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, расположенными на территории муниципального образования «Город Донецк».

Сроки выполнения оценочных процедур с 07 по 21 ноября 2024 года.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий образовательной деятельности образовательных организаций, расположенных на территории муниципального образования «Город Донецк», осуществляется в три этапа.

На первом этапе (с 06.11.2024 по 10.11.2024 года) выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки качества условий образовательной деятельности образовательных организаций;
- изучены результаты проведенных исследований по независимой оценке качества условий образовательной деятельности образовательных организаций в 2021 году, размещённые в открытых источниках информации, с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
- подготовлены чек-листы для муниципальных образовательных учреждений;
- разработаны инструкции проведения опроса;
- осуществлен поиск адресов официальных сайтов оцениваемых образовательных организаций.

На втором этапе (с 11.11.2024 по 21.11.2024 года) произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества условий образовательной деятельности образовательных организаций.

Сбор данных осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещениях образовательных организаций;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- проведения онлайн опроса респондентов.

После завершения этапа сбора информации были сформирован итоговый массив данных, на основе которого осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен информационно-аналитический отчет с выводами и рекомендациями, в котором представлен анализ информационной базы, обеспечивающей оценивание деятельности образовательных организаций, сформированным рейтингом организаций по группам и сводным, а также совокупную оценку по отрасли в целом.

3. МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями проводилась по общим критериям оценки качества Министерства труда Российской Федерации (табл. 1.1):

Таблица 1.

№ п/п	КРИТЕРИИ
1.	Открытость и доступность информации об образовательной организации
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность
3.	Доступность услуг для инвалидов
4.	Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг

Методика расчёта показателей и критериев разработана в соответствии с:

- 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»;

3.1. Критерии и показатели оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями

В таблице 2.1 приведены критерии оценки качества, показатели оценки качества, а также источники информации и методы её сбора для расчёта значений показателей.

Таблица 2.

Критерии и показатели оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.	Анализ информационных стендов в помещении организаций и официальных сайтов организаций.
		1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и	Анализ официальных сайтов организаций.

		взаимодействия с получателями услуг.	
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей 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 РФ от 20 ноября 2018 г. № 52726 (далее <i>Опрос потребителей</i>) Анкета для опроса, вопросы 2 и 4.
2.	Комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность *	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для осуществления образовательной деятельности.	Изучение условий в помещении организации.
		2.2. Время ожидания предоставления услуги (<i>не применяется для образовательных организаций</i>)	
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий образовательной деятельности г (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 5.
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений 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 для инвалидов.
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 7.
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных вежливостью, доброжелательностью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (приемная, работники справочной службы, вахты и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 8.

	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9.
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 11.
5. Удовлетворённость условиями оказания услуг *	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12.
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13.
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 14.

3.2. Методика расчёта показателей и критериев НОК

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации

Таблица 3.1.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.($P_{инф}$)*.	0,3	1.1.1.*	- отсутствует информация о деятельности организации;	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.1)
			$I_{стенд}$ *	1-100 баллов	
		1.1.2.*	- отсутствует информация о деятельности организации на её официальном сайте;	0 баллов	
			$I_{сайт}$ *	1-100 баллов	

1.1.* - Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ($P_{инф}$).

1.1.1.* - Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2.* - Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

$I_{стенд}$ * - объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами.

$I_{сайт}$ *- объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами.

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100 \quad (1.1)$$

где $I_{норм-стенд}$ – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении образовательной организации установлено нормативными правовыми актами;

$I_{\text{норм-сайт}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

В соответствии с Методическими рекомендациями к Единому порядку расчета показателей независимой 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 (с учетом отраслевых особенностей)" для дошкольных образовательных организаций установлен необходимый объём информации для размещения на стендах организации в количестве **11** (максимум) **единиц информации** и на официальном сайте организации в количестве **53** (максимум) **единиц информации**. Соответственно для образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность по **основным общеобразовательным программам**, необходимый объём информации для размещения на стендах организации установлен в количестве **14** (максимум) **единиц информации** и на официальном сайте организации в количестве **61** (максимум) **единиц информации**. Таким образом:

$I_{\text{норм-стендДО}} = 11$; $I_{\text{норм-сайтДО}} = 53$.

$I_{\text{норм-стендОО}} = 14$; $I_{\text{норм-сайтОО}} = 61$.

Продолжение Таблицы 3.1.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1. ($P_{\text{дист}}$)	0,3	1.2.1.*	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.2)
			- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (<i>от одного до трех способов включительно</i>) ($C_{\text{дист}}$)	по 30 баллов за каждый способ ($T_{\text{дист}}$)	
			- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

1.2* - Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; -

адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ($P_{дист}$).

1.2.1.* - Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- 1) абонентского номера телефона;
- 2) адреса электронной почты;
- 3) электронных сервисов
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- 6) иного дистанционного способа взаимодействия.

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

Конец Таблицы 3.1.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.3* ($P_{откр_{уд}}$)	0,4	1.3.1.*	$U_{стенд}^*$	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.3)
		1.3.2.*	$U_{сайт}^*$	0 -100 баллов	

1.3* - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» ($P_{откр_{уд}}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($Ч_{общ}$)).

1.3.1.* - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации.

1.3.2.* - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

$У_{стенд}^*$ - число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

$У_{сайт}^*$ - число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации по отношению к числу опрошенных получателей образовательных услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

$$P_{откр_{уд}}^{откр} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{У_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{У_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где $Ч_{общ}$ - число респондентов, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» (K^1):

$$K^1 = (0,3 \times P_{инф} + 0,3 \times P_{дист} + 0,4 \times P_{откр_{уд}}^{откр})$$

Значение критерия K^1 рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^1 – 100 баллов.

**Показатели, характеризующие
комфортность условий, в которых осуществляется образовательная
деятельность**

Таблица 3.2.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1* ($P_{комф.усл}$)	0,3	2.1.1.*	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (2.1)
			- количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{комф}$)	0 - 100 баллов	
			- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	
2.2 $P_{ожид}^к$	0,4		Данный показатель не применяется для оценки образовательных организаций		Для расчёта формула (2.2к)

2.3* ($P_{\text{комф.уд}}$)	0,3	2.3.1*	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией ($Y_{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{\text{общ}}$)	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (2.3)
----------------------------------	-----	--------	---	---------------	---

2.1* ($P_{\text{комф.усл}}$) – Обеспечение в образовательной организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).

2.1.1.* - Наличие комфортных условий, например:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- 2) наличие и понятность навигации внутри образовательной организации;
- 3) наличие и доступность питьевой воды;
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений образовательной организации;
- 6) возможность получения образовательной услуги дистанционно или доступность записи на получение образовательной услуги дистанционно;
- 7) транспортная доступность образовательной организации.

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

$$P_{\text{ожид}}^{\text{к}} = \frac{P_{\text{комф.усл}} + P_{\text{комф.уд}}^{\text{комф}}}{2} \quad (2.2\text{к})$$

2.3* ($P_{\text{комф.уд}}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

2.3.1.* - Удовлетворенность комфортностью условий образовательной деятельности образовательной организации.

$$P_{\text{комф.уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (K^2) для образовательных организаций:

$$K^2 = (0,5 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times P_{\text{комф.уд}}^{\text{комф}})$$

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Таблица 3.3.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1* (P ^{орг дост})	0,3	3.1.1.*	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.1)
			- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) (C ^{орг дост})	по 20 баллов за каждое условие (T ^{орг дост})	
			- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	

3.1* (P^{орг дост}) - Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

- оборудованных 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 образовательной организации.

3.1.1.* - Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- 4) сменных кресел-колясок;
- 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в образовательной организации.

$$P_{\text{орг дост}} = T_{\text{орг дост}} \times C_{\text{орг дост}}, \quad (3.1)$$

Продолжение Таблицы 3.3.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.2* (P ^{услуг дост})	0,4	3.2.1.*	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчёта

			- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$)	формула (3.2)
			- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

3.2* ($P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$) - Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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);

- наличие альтернативной версии официального сайта образовательной организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории;

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.2.1.* - Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

4) наличие альтернативной версии официального сайта образовательной организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

5) помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории;

6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}, \quad (3.2)$$

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.3* ($P_{уд}^{дост}$)	0,3	3.3.1.*	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($U^{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$)	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.3)

3.3.* ($P_{уд}^{дост}$)- Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

3.3.1.* - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

$$P_{уд}^{дост} = \left(\frac{U^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3):

$$K^3 = (0,3 \times P_{дост}^{орг} + 0,4 \times P_{дост}^{услуг} + 0,3 \times P_{уд}^{дост})$$

В случае объективного отсутствия необходимого для выборочной совокупности количества получателей услуг-инвалидов показатель 3.3. не используется, для расчёта значения используется формула:

$$K^3 = (0,6 \times P_{дост}^{орг} + 0,4 \times P_{дост}^{услуг}) \times 3$$

В целях избежания необоснованного снижения балла по указанному критерию у образовательных организаций, у которых отсутствует возможность обеспечения выделенной стоянки для инвалидов (например, полное отсутствие парковочной территории, отнесение площадок вне территории образовательной организации к полномочиям органов местного самоуправления и др.), целесообразно при предоставлении подтверждающих документов оценивать условие доступности "наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов" в 20 баллов.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательной организации

Таблица 3.4.

Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1* ($P_{\text{комф.усл}}$)	0,3	4.1.1.*	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт с получателями образовательных услуг и информирование получателя образовательной услуги ($U_{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей образовательных услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.1)

4.1.* ($P_{\text{комф.усл}}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.1.1.* - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники приемной, секретариата, вахты, справочной службы и прочие работники) при непосредственном обращении в образовательную организацию.

$$P_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (4.1)$$

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение в баллах	Макс. значение показателей
4.2* (Показ.услуг _{уд})	0,3	4.2.1.*	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих образовательную деятельность (У _{оказ.услуг}), по отношению к числу опрошенных получателей образовательных услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч _{общ})	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.2)
4.3* (П _{вежл.дист} _{уд})	0,1	4.3.1.*	число получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (У _{вежл.дист}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч _{общ})	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.3)
	0,3	4.3.2.*	Оценка экспертов по способам дистанционного обращения в организацию для оценки доброжелательности, вежливости работников	0 -100 баллов	100 баллов

4.2.* (Показ.услуг_{уд}) - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, осуществляющих образовательную деятельность в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2.1.* - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, осуществляющих образовательную деятельность в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

$$P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{указ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (4.2)$$

4.3.* ($P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3.1.* - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).

$$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (4.3)$$

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» (K^4):

$$K^4 = (0,3 \times P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} + 0,3 \times P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} + 0,3 \times P_{\text{вежл.дист.эк}_{\text{уд}}} + 0,1 \times P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}})$$

**Показатели, характеризующие
удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности
образовательной организацией**

Таблица 3.5.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1* ($P_{\text{реком}}$)	0,3	5.1.1.*	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым ($Y_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей образовательных услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.1)

5.1.* ($P_{\text{реком}}$) - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации)

(в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.1.1.* - Готовность получателей образовательных услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{U_{\text{реком}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

Конец Таблицы 3.5.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2* ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$)	0,2	5.2.1.*	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями ($U_{\text{орг.усл}}$), по отношению к числу опрошенных получателей образовательных услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathcal{C}_{\text{общ}}$)	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.2)
5.3* ($P_{\text{уд}}$)	0,5	5.3.1.*	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями ведения образовательной деятельности образовательной организацией ($Y_{\text{уд}}$), по отношению к числу опрошенных получателей образовательных услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathcal{C}_{\text{общ}}$)	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.3)

5.2.*($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2.1.* - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями, графиком работы организации (подразделения).

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{орг.усл}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (5.2)$$

5.3.* ($P_{\text{уд}}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями ведения образовательной деятельности образовательной организацией (в % от

общего числа опрошенных).

5.3.1.* - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями ведения образовательной деятельности образовательной организацией.

$$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организацией»:

$$K^5 = (0,3 \times P_{реком} + 0,2 \times P_{орг.усл.уд} + 0,5 \times P_{уд})$$

Значение критерия K^5 рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^5 – 100 баллов.

Показатель оценки качества по образовательной организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества

После проведения подсчетов значений по каждому показателю производится расчет итогового значения интегрального показателя качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организацией. Он определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости.

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

Показатель оценки качества по отрасли сферы образования, в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании)

$$S^{ou} = \sum S_n^{ou} / N^{ou}, \quad (7)$$

где:

S^{ou} – показатель оценки качества по o-й отрасли в u-м субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

S_n^{ou} – показатель оценки качества по n-ой организации o-й отрасли в u-м субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

N^{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в o-й отрасли в u-м субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании).

4. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ И ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

1. Проведение опроса получателей услуг.

Опрос респондентов проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Министерства труда РФ № 344 Н от 31 мая 2018 г. "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»".

Форма опроса: Дистанционный онлайн опрос.

2. Проведение трех «контрольных закупок».

В каждом из учреждений (количество обращений по телефону – 2, с использованием электронных сервисов (сайт, электронная почта) – 1).

3. Сбор информации представителями организации-оператора.

Сбор сведений для расчета показателей и критериев независимой оценки качества в соответствии с установленными нормативами, зафиксированный в чек-листах по каждой организации, с фотофиксацией.

Выборка:

В соответствии с Приказом Минтруда России № 899 от 28 декабря 2023 года «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» и методическими рекомендациями к единому порядку расчета показателей независимой 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 (с учетом отраслевых особенностей), общий объем выборки получателей образовательных услуг рекомендован в размере 40% от численности обучающихся в организации в течение года, предшествующего году проведения независимой оценки качества, но не более 600 человек от организации.

В соответствии с данными о численности получателей услуг по каждой из организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, полученных от Администрации муниципального образования «Город Донецк», общий объем генеральной совокупности респондентов по 9 образовательным организациям, принявшим участие в процедуре НОК, составляет 2346 человек. Объем выборочной совокупности – 1404 человек (59,8%).

В таблице 4.1 приведён перечень образовательных организаций, а также информация об общем объёме генеральной совокупности и об объёме выборочной совокупности респондентов в разрезе каждой организации.

Таблица 41.

Распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов в разрезе образовательных организаций города Донецка

№ п/п	Наименование образовательной организации	ГС	Количество опрошенных получателей услуг		Объем выборочной совокупности
			план	факт	
1	МБОУ СОШ №1 имени Гриши Акулова	322	129	206	64%
2	МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева	400	160	168	42%
3	МБОУ СОШ №3 имени Василия Цветкова	429	172	207	48,3%
4	МБОУ гимназия №12 имени М.А. Шолохова	616	247	474	77%
5	МБДОУ Детский сад №2	60	24	27	45%
6	МБДОУ Детский сад №5	19	8	19	100%
7	МБДОУ Детский сад №7	104	42	57	54,8%
8	МБДОУ Детский сад №10	333	134	220	66,1%
9	МБДОУ Детский сад №14	63	26	26	41,3%
	Итого:	2346		1404	59,8%

5. АНАЛИЗ ЗНАЧЕНИЙ

ИССЛЕДУЕМЫХ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями проводилась на основе расчёта интегрального показателя и сопоставления комплексных показателей, характеризующих различные аспекты качества условий ведения образовательной деятельности, со средними значениями показателей и определением категорий результатов:

Шкала оценки общих критериев оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями:

- ✓ отлично – от 90 до 100 баллов («лучшие»)
- ✓ удовлетворительно – от 70 до 89 баллов; («средние»)
- ✓ неудовлетворительно – менее 70 баллов; («худшие»)

По значениям интегральных показателей произведена общая оценка качества условий оказания услуг и сформированы рейтинги организаций.

Исходные данные для расчета значений показателей представлены в Приложении 6. Наличие (объем) информации об образовательных организациях, предусмотренный требованиями НОК (чек-листы).

5.1. Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

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

При анализе информации учитывались требования нормативно-правовых актов о содержании этой информации, её актуальность и полнота, а также доступность для получателей образовательных услуг.

Объем информации оценивался в соответствии с частью 2 статьи 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" и пунктами 3 - 15 Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802, далее - Правила размещения), а также приказом Рособнадзора от 14 августа 2020 г. № 831 "Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления информации".

Кроме того, при оценке официальных сайтов образовательных организаций учитывались:

1) информативность (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов);

2) наличие на сайте обратной связи с получателями образовательных услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и сотрудниками образовательной организации);

3) пользовательская доступность и безопасность сайта образовательной организации.

Исследование интернет-сайтов образовательных организаций осуществляли сотрудники 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 посетителей Интернет-сайта.

В таблицах 5.1. – 5.3. представлены данные (в баллах) для образовательных организаций по группам по показателям 1.1, 1.2, 1.3, составляющим оценку по критерию 1, а также общие результаты по критерию 1.

Таблица 5.1.

**Результаты независимой оценки
образовательных организаций города Донецка в 2024 году по критерию 1 (К¹)
«Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей
образовательную деятельность»
Общеобразовательные учреждения**

№ п/п	Наименование образовательной организации	П 1.1.*	П 1.1 Зн.*	П 1.2.*	П 1.2 Зн.*	П 1.3.*	П 1.3 Зн.*	Значение К ¹ *
	Максимальный балл	100	30	100	30	100	40	100
	Значимость показателя	0,3		0,3		0,4		
1	МБОУ СОШ №1 имени Гриши Акулова	76,5	22,95	100	30	97	38,8	91,75
2	МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева	96,4	28,92	100	30	99,4	39,76	98,68
3	МБОУ СОШ №3 имени Василия Цветкова	96,4	28,92	100	30	99	39,6	98,52
4	МБОУ гимназия №12 имени М.А. Шолохова	93,4	28,02	100	30	97,1	38,84	96,86
	Среднее значение	90,68		100		98,13		96,45

П 1.1.* - Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

П 1.2.* Показатель 1.2. «Обеспечение на сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

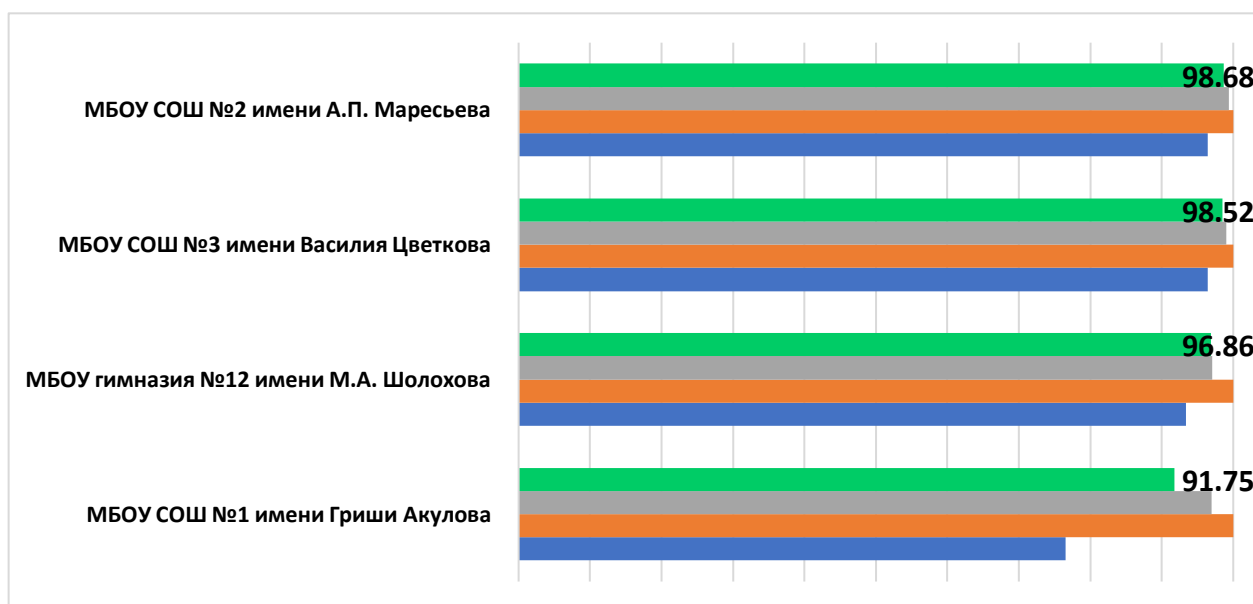
П 1.3.* Показатель 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет"».

Зафиксированные результаты свидетельствуют, что общеобразовательные организации, в отношении которых проводилась независимая оценка качества, имеют высокий уровень открытости и доступности информации. Средняя оценка по критерию 1 составляет 96,45 балла, что соответствует категории «отлично» - от

90 до 100 баллов. Средняя экспертная оценка по показателю 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, составляет 90,68 балла. Средняя оценка по показателю 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг составляет 100 баллов. Среднее значение показателя 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составило 98,13 балла.

Диаграмма 5.1.

Рейтинг общеобразовательных организаций города Донецка в 2024 году по критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»



Максимальное количество баллов по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» (98,68 баллов из 100 возможных) набрало МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева. Максимальное количество баллов по показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» (96,4 балла из 100 возможных) набрали МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева и МБОУ СОШ №3 имени Василия Цветкова. Максимальное количество баллов по показателю 1.2 «Обеспечение на сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» (100 баллов) набрали все общеобразовательные организации. Максимальное количество баллов по показателю 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,

полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"» (99,4 балла из 100 возможных) набрало МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева.

Таблица 5.2.

Результаты независимой оценки образовательных организаций города Донецка в 2024 году по критерию 1 (К¹) «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

Дошкольные образовательные учреждения

№ п/п	Наименование образовательной организации	П 1.1.*	П 1.1 Зн.*	П 1.2.*	П 1.2 Зн.*	П 1.3.*	П 1.3 Зн.*	Значение К ¹ *
	Максимальный балл	100	30	100	30	100	40	100
	Значимость показателя	0,3		0,3		0,4		
1	МБДОУ Детский сад №2 Города Донецка	100	30	100	30	100	40	100
2	МБДОУ Детский сад №5 Города Донецка	96,7	29,01	100	30	100	40	99,01
3	МБДОУ Детский сад №7 Города Донецка	100	30	100	30	97,6	39,04	99,04
4	МБДОУ Детский сад №10 Города Донецка	100	30	100	30	99,5	39,8	99,8
5	МБДОУ Детский сад №14 Города Донецка	100	30	100	30	100	40	100
	Среднее значение	99,34		100		99,42		99,57

П 1.1.* - Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

П 1.2.* Показатель 1.2. «Обеспечение на сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

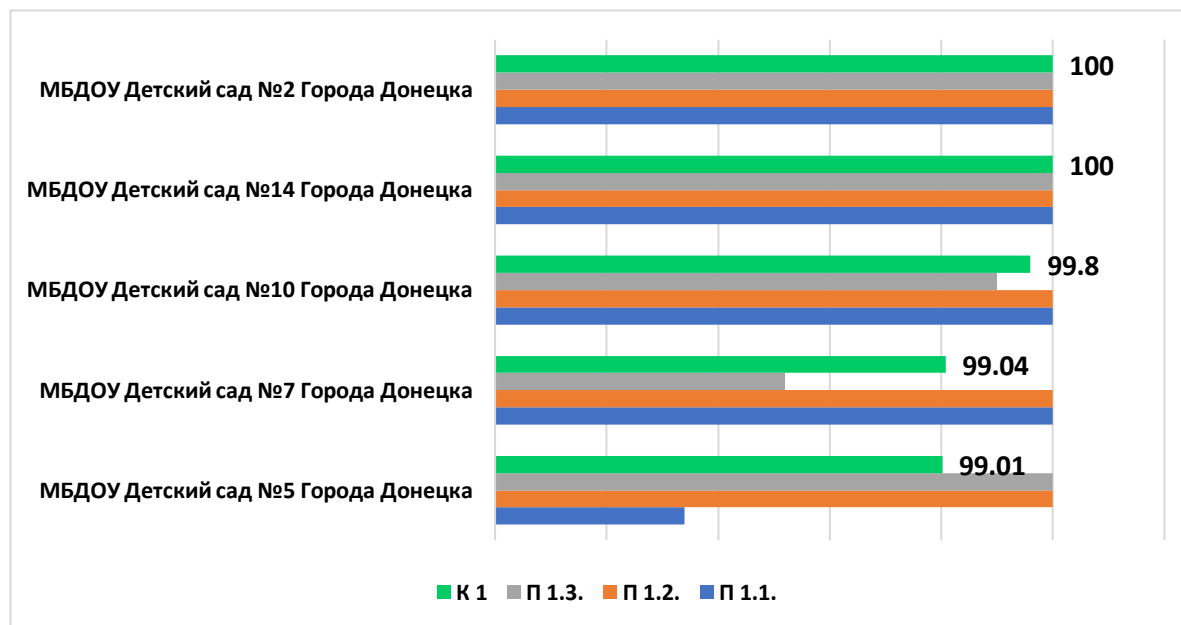
П 1.3.* Показатель 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет"».

Зафиксированные результаты свидетельствуют, что дошкольные образовательные организации, в отношении которых проводилась независимая оценка качества, имеют уровень открытости и доступности информации близкий к максимальному. Средняя оценка по критерию 1 составляет 99,57 балла, что соответствует категории «отлично» - от 90 до 100 баллов. Средняя экспертная оценка по показателю 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, составляет 99,34 балла. Средняя оценка по показателю 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг составляет 100 баллов. Среднее значение показателя 1.3. Доля получателей услуг,

удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составило 99,42 балла.

Диаграмма 5.2.

Рейтинг дошкольных образовательных организаций города Донецка в 2024 году по критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»



Все дошкольные образовательные организации, принявшие участие в процедуре проведения НОК, получили значение критерия 1 в категории «отлично» - от 90 до 100 баллов.

Максимальное количество баллов по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» (100 баллов из 100 возможных) набрали МБДОУ Детский сад №2 и МБДОУ Детский сад №14. Максимальное количество баллов по показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» (100 баллов из 100 возможных) набрали МБДОУ Детский сад №2, МБДОУ Детский сад №10 и МБДОУ Детский сад №14. Максимальное количество баллов по показателю 1.2 «Обеспечение на сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» (100 баллов) набрали все дошкольные образовательные организации. Максимальное количество баллов по показателю 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"» (100 баллов из 100 возможных) набрали МБДОУ Детский сад №2, МБДОУ Детский сад №5 и МБДОУ Детский сад №14.

**Результаты независимой оценки
образовательных организаций города Донецка в 2024 году по критерию 1 (К¹)
«Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей
образовательную деятельность»**

Сводный рейтинг

Рейтинг по К ¹ *	Наименование образовательной организации*	П 1.1.*	П 1.1 Зн.*	П 1.2.*	П 1.2 Зн.*	П 1.3.*	П 1.3 Зн.*	Значение К ¹ *
	Максимальный балл	100	30	100	30	100	40	100
	Значимость показателя	0,3		0,3		0,4		
1	МБДОУ Детский сад №2 Города Донецка	100	30	100	30	100	40	100
1	МБДОУ Детский сад №14 Города Донецка	100	30	100	30	100	40	100
2	МБДОУ Детский сад №10 Города Донецка	100	30	100	30	99,5	39,8	99,8
3	МБДОУ Детский сад №5 Города Донецка	96,7	29,01	100	30	100	40	99,01
4	МБДОУ Детский сад №7 Города Донецка	100	30	100	30	97,6	39,04	99,04
5	МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева	96,4	28,92	100	30	99,4	39,76	98,68
6	МБОУ СОШ №3 имени Василия Цветкова	96,4	28,92	100	30	99	39,6	98,52
7	МБОУ гимназия №12 имени М.А. Шолохова	93,4	28,02	100	30	97,1	38,84	96,86
8	МБОУ СОШ №1 имени Гриши Акулова	76,5	22,95	100	30	97	38,8	91,75
	Среднее значение	95,49		100		98,84		98,18

Среднее значение критерия 1 по всем образовательным организациям, участвующим в процедуре НОК, составило **98,18** – категория «отлично».

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на стендах в помещении организаций, показал, что на стендах ряда организаций размещена не в полном объеме информация о платных образовательных услугах.

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на сайтах образовательных организаций, показал, что на официальных сайтах ряда организаций не размещены или размещены не в полном объеме, установленном нормативными актами, такие документы, как:

- информация о форме обучения;
- о реализуемых уровнях образования;
- информация о нормативных сроках обучения;
- об учебных предметах, курсах, дисциплинах (модулях), предусмотренных соответствующей образовательной программой.

Кроме того, на официальных сайтах большинства организаций отсутствует техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на Официальный сайт для

размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru.



5.2. Критерий 2. «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Для оценки показателей по критерию комфортности условий осуществления образовательной деятельности оценивалась информация, полученная в результате опроса получателей услуг, а также зафиксированная по итогам осмотра мест оказания услуг (помещений организаций и прилегающих территорий).

В таблицах 6.1 – 6.3 представлены данные (в баллах) по показателям 2.1, 2.3 (показатель 2.2 для образовательных организаций не установлен – для итоговой оценки используется расчётная величина – среднее арифметическое значений показателей 2.1 и 2.3), составляющим оценку по критерию 2, а также общие результаты по критерию 2.

Таблица 6.1.

**Результаты независимой оценки
образовательных организаций города Донецка в 2024 году по критерию 2 (K²)
«Комфортность условий, в которых осуществляется
образовательная деятельность»
Общеобразовательные учреждения**

№ п/п	Наименование образовательной организации	П 2.1.*	П 2.1 Зн.*	П 2.3.*	П 2.3 Зн.*	Значение K ² *
	Максимальный балл	100	50	100	50	100
	Значимость показателя	0,5		0,5		
1	МБОУ СОШ №1 имени Гриши Акулова	100	50	87,8	43,9	93,9
2	МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева	100	50	99,8	49,9	99,9
3	МБОУ СОШ №3 имени Василия Цветкова	100	50	94,7	47,35	97,35
4	МБОУ гимназия №12 имени М.А. Шолохова	100	50	99,1	49,55	99,55
	Среднее значение	100		95,1		97,68

П 2.1.* - Показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для ведения образовательной деятельности».

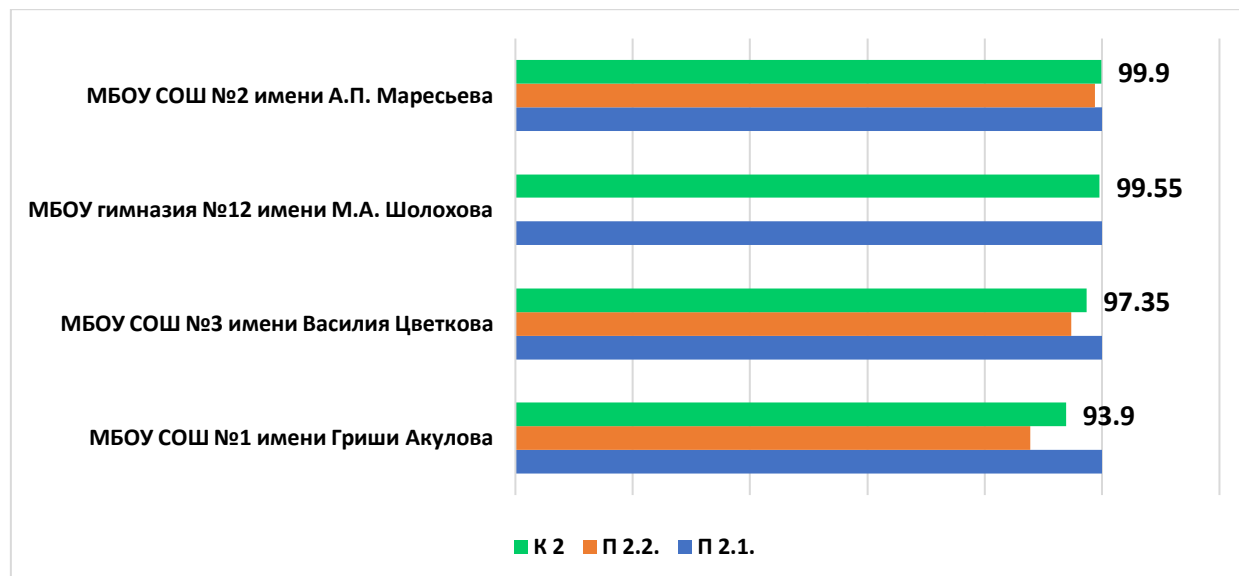
П 2.3.* - Показатель 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий образовательной деятельности (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

Среднее значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» для общеобразовательных организаций города Донецка составляет 97,68

балла, что соответствует категории «отлично» - от 90 до 100 баллов и говорит о высоком уровне комфортности условий ведения образовательной деятельности.

Диаграмма 6.1.

Рейтинг общеобразовательных организаций города Донецка в 2024 году по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»



Высокое среднее значение критерия 2 достигается, с одной стороны, за счёт фиксации высоких баллов по показателю 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для ведения образовательной деятельности», который рассчитывается на основе экспертной оценки и достигает максимального значения у всех общеобразовательных организаций.

С другой стороны, среднее значение показателя 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» также очень высоко – 95,1 балла, что подтверждает экспертную оценку.

Максимальное количество баллов по критерию 2 «Комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность» (99,9 балла из 100 возможных) набрало МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева.

Максимальное количество баллов по показателю 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (100 из 100 возможных) набрали все организации, в отношении которых проводилась независимая оценка качества.

Максимальное количество баллов по показателю 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (99,8 баллов из 100 возможных) набрало МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева.

Все общеобразовательные организации получили значение критерия 2 в

категории «отлично» - от 90 до 100 баллов.

Таблица 6.2.

Результаты независимой оценки образовательных организаций города Донецка в 2024 году по критерию 2 (К²) «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Дошкольные образовательные учреждения

№ п/п	Наименование образовательной организации	П 2.1.*	П 2.1 Зн.*	П 2.3.*	П 2.3 Зн.*	Значение К ² *
	Максимальный балл	100	50	100	50	100
	Значимость показателя	0,5		0,5		
1	МБДОУ Детский сад №2 Города Донецка	100	50	100	50	100
2	МБДОУ Детский сад №5 Города Донецка	100	50	94,7	47,35	97,35
3	МБДОУ Детский сад №7 Города Донецка	100	50	89,4	44,7	94,7
4	МБДОУ Детский сад №10 Города Донецка	100	50	96,3	48,15	98,15
5	МБДОУ Детский сад №14 Города Донецка	100	50	100	50	100
	Среднее значение	100		96,08		98,04

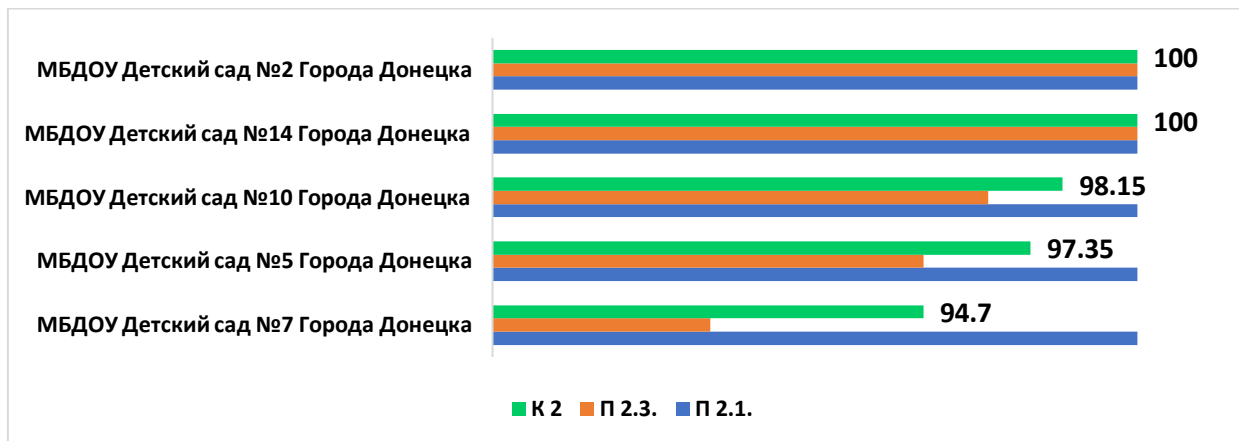
П 2.1.* - Показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для ведения образовательной деятельности».

П 2.3.* - Показатель 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий образовательной деятельности (в % от числа опрошенных получателей услуг)».

Среднее значение критерия 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» для дошкольных образовательных организаций города Донецка составляет 98,04 балла, что соответствует категории «отлично» - от 90 до 100 баллов и говорит о высоком уровне комфортности условий ведения образовательной деятельности.

Диаграмма 6.2.

Рейтинг дошкольных образовательных организаций города Донецка в 2024 году по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»



Максимальное количество баллов по критерию 2 «Комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность» (100 баллов из 100 возможных) набрали МБДОУ Детский сад №2 и МБДОУ Детский сад №14.

Максимальное количество баллов по показателю 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (100 из 100 возможных) набрали все дошкольные организации, в отношении которых проводилась независимая оценка качества.

Максимальное количество баллов по показателю 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (100 баллов из 100 возможных) набрали МБДОУ Детский сад №2 и МБДОУ Детский сад №14.

Все дошкольные образовательные организации получили значение критерия 2 в категории «отлично» - от 90 до 100 баллов.

Таблица 6.3.

Результаты независимой оценки образовательных организаций города Донецка в 2024 году по критерию 2 (К²) «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Сводный рейтинг

Рейтинг по К ²	Наименование образовательной организации	П 2.1.*	П 2.1 Зн.*	П 2.3.*	П 2.3 Зн.*	Значение К ² *
	Максимальный балл	100	50	100	50	100
	Значимость показателя	0,5		0,5		
1	МБДОУ Детский сад №2 Города Донецка	100	50	100	50	100
	МБДОУ Детский сад №14 Города Донецка	100	50	100	50	100
	МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева	100	50	99,8	49,9	99,9
	МБОУ гимназия №12 имени М.А. Шолохова	100	50	99,1	49,55	99,55
	МБДОУ Детский сад №10 Города Донецка	100	50	96,3	48,15	98,15
2	МБДОУ Детский сад №5 Города Донецка	100	50	94,7	47,35	97,35

	МБОУ СОШ №3 имени Василия Цветкова	100	50	94,7	47,35	97,35
3	МБДОУ Детский сад №7 Города Донецка	100	50	89,4	44,7	94,7
	МБОУ СОШ №1 имени Гриши Акулова	100	50	87,8	43,9	93,9
	Среднее значение	100		95,76		97,88

Среднее значение критерия 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» для всех образовательных организаций города Донецка, в отношении которых проводилась процедура НОК, составляет 97,88 балла (категория «отлично» - от 90 до 100 баллов).

Несмотря на высокие значения критерия 2, в процессе сбора и обобщения информации зафиксированы замечания и пожелания от получателей образовательных услуг, связанные с комфортностью условий, в которых ведется образовательная деятельность.

МБОУ СОШ №1 имени Гриши Акулова

1. Улучшить материально-техническое обеспечение школы.
2. Хотелось бы класс продлённого дня.
3. Кормят ужасно.
4. Обеспечить все классные комнаты современными средствами системы обучения.
5. Уволить техничек и сделать ремонт в школе.
6. Замена учебников на новые.
7. Нужно выделить помещение для переодевания мальчиков на уроки физкультуры.
8. Должна быть питьевая вода.
9. Организовать продлёнку для выполнения домашнего задания.
10. Ремонт в школе надо.
11. Ремонт зданий и замена мебели.
12. Ремонт асфальтового покрытия во дворе школы
13. Нужна спортивная площадка
14. Сделать вешалку для рюкзаков, чтобы дети могли их вешать, а не кидать на землю, когда ждут школьный автобус после окончания уроков.

МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева

1. Финансирование ОУ должно быть в достаточном объеме для своевременного обеспечения образовательной деятельности необходимым ИТ-оборудованием, интернетом, лабораторными препаратами, художественными произведениями по школьной программе и по внеклассному чтению для 1-11 классов (10-15 минимум экземпляров 1-го произведения), научно-познавательной и справочной литературой, периодическими изданиями для учащихся начальной школы. Своевременное финансирование с целью обеспечения проведения необходимого оперативного ремонта оборудования, здания, благоустройства

территории, чтобы не допускать травмирования в процессе образовательной деятельности.

2. Благоустройство территории школьного двора.

3. В целях улучшения антитеррористической защищенности обучающихся необходимо установить надежную автоматическую систему открывания и закрывания входной калитки и ворот.

4. Капитально отремонтировать полы на первом этаже и всю площадь крыши.

5. Купить микроволновку в столовую.

6. Ремонт пешеходных дорожек в школьном дворе.

МБОУ СОШ №3 имени Василия Цветкова

1. Оснастите спортивную площадку оборудованием.

2. Обновить дорожки около школы.

3. Разрешить детям носить блузки и рубашки не только белого цвета.

Разрешить девочкам брюки в холодное время года. Утром запускать детей в школу сразу, а не держать их у дверей.

4. Всё устраивает, только одно, хотелось бы чтобы девочкам разрешили зимой носить классические брюки.

5. Увеличить финансирование этого учебного заведения.

6. Возобновить продлёнку после уроков. Где дети будут заниматься дополнительно математикой, русским, английским!

7. Поставить охрану.

8. В младшей школе нет спортзала для занятий физкультурой. Хотелось бы, чтобы был спортзал для детей.

9. Хотя бы осуществить наличие питьевой воды и средств гигиены в школьном туалете.

10. Уборка территории.

11. Разрешить девочкам ходить в брюках, хотя бы холодный период.

12. Оргтехнику учителям и повышение зарплаты.

МБОУ гимназия №12 имени М.А. Шолохова

1. Создание комнаты отдыха.

2. Оснащение спорт зала инвентарем.

3. Провести высокоскоростной интернет во все кабинеты.

4. Капремонт нужен.

5. Школа холодная, сделать ремонт в школе и оборудовать классы.

6. Нужна нормальная группа продленного дня!! В этом году её создали, обещали с питанием и продолжительностью до 16:30, а на деле оказалось с 11:00 до 13:00, без питания, и 2-клашки туда не успевают после уроков. Непонятно зачем вообще такая продленка!!

7. В учебном заведении проблемы с отоплением и течет крыша.

9. Сделать ремонт!!! Подход к школе ужасный! Когда идут дожди лужи по колено. Парты в ужасном состоянии! В классах нужен ремонт. Ребенок сидит за партой и на вещах затяжки!!!!

10. Добавить материальное обеспечение СОШ 12.

11. Школе необходим ремонт в частности крыши актового зала, отопительной системы (холодно в сапожках и спортзале) и напольного покрытия (линолеум в коридорах в удручающем виде), как минимум. Это на первый взгляд. Возможно есть другие проблемы. Посоветовала бы администрации города уточнить проблемы непосредственно на месте, так как мой ребёнок учится в начальных классах и мы не бываем в основном корпусе школы.

12. Гимназия с уклоном на изучение иностранных языков, а для этого должны быть лингвистический класс, разговорные тренажеры и тд.

13. Очень плохие условия в туалете, практически невозможно попасть на перемене.

14. Цены на еду в буфете выросли в 2 раза если не больше.

15. Организация места для отдыха. Улучшение расписаний для учеников.

16. Уделите внимание процессу обучения, методике обучения, а не отчетам, бесполезным опросам и т.д. Создали кабинеты для развития детей(логопед); кабинеты точки роста, а по факту дети там не занимаются. Все только для галочки. Создать в сапожках зону игр для начальных классов: классики; шахматы и другие настольные игры.

17. Качество питания. Хотелось бы лучше.

18. Отопление и питание.

19. Нужно обеспечить контроль (рамка пропуск) при входе в учебное заведение для безопасности детей.

20. Терминал в столовую.

21. Сделать ремонт в школе внутренне и внешне чтобы создать благоприятные условия для детей и учителей, меньше нагружать учителей электронными делами и больше давать возможность заниматься детьми! Вернуть советское образование и учить любви добру и дружбе!!! Дать возможность видеть звезды, ходить в походы быть на предприятиях и выбирать нужные профессии, научиться гордиться родиной и быть человеком своего дела!!!

22. Новые парты и стулья в столовой.

23. Улучшить гардероб в идеале отдельно иметь шкафчик для ученика.

24. Включение камер в постоянном режиме.

25. Строительство аллеи на территории школы.

26. Организация зоны отдыха для учеников, организация комфортабельных и теплых кабинетов, понимающее отношение учителей к ученикам-будущим медалистам при выставлении оценок.

27. У нас нет волейбольных мячей!

28. Доступность на переменах гигиенических заведений.

29. Увеличить раздевалку и добавить вешалки.

30. Провести интернет во все аудитории.

МБДОУ Детский сад №2 Города Донецка

1. Окна, ремонт.

МБДОУ Детский сад №5 Города Донецка

1. Не закрывать это учреждение.
2. Не закрывать Наш Любимый Садик. Он Супер.
3. Для начала не закрывать данный детский сад чтобы детки могли посещать его, вот тогда можно улучшать условия осуществления образовательной деятельности!!



МБДОУ Детский сад №7 Города Донецка

1. Приобрести больше разнообразного демонстрационного материала для занятий.
2. Больше финансирования для реализации новых инновационных проектов.
3. Хотелось бы увидеть в данной организации новую детскую площадку с горкой.
4. Отремонтируйте садик, такое чувство, что государство не выделяет денежные средства на садик совсем. Покрытие во дворе, забор окружающий садик ужасен, полы в группах и коридорах оставляют желать лучшего. Туалеты очень страшные (помещения). А детская игровая площадка с ржавыми качелями или самодельными сооружениями, оставляет плохое впечатление. Поменяли бы садик, но воспитатели самые любимые. Такие отличные воспитатели в таких ужасных условиях.
5. Во всём саду поменять линолеум, положить плитку во всех туалетах, заменить старые радиаторы отопления, поменять в подвале все канализационные трубы, поставить качественные ворота ограждение по всему периметру детского сада, асфальт просто в плачевном состоянии(((. Детские игровые площадки на улице (качели, навесы, песочницы и т.д) требуют срочной замены!!!!.
6. Повышение заработной платы работникам дошкольного образования.
7. Интерактивная доска.

МБДОУ Детский сад №10 Города Донецка

1. Улучшить санитарно-гигиенические условия, проветриваемость помещений (Без присутствия Детей) чаще проводить обработку предметов находящихся в доступе для детей.
2. Автомат который выдаёт бахилы.
3. Если родитель забыл ключ от входной двери, то связаться или дозвониться до кого-то чтоб открыли дверь является очень проблематичным.
4. Установка видеонаблюдения по территории и внутри сада.
5. Улучшить стоянку.

Единственная образовательная организация, в чей адрес не поступило конкретный предложений, - МБДОУ Детский сад №14 Города Донецка.

В целом, большинство комментариев получателей образовательных услуг по всем образовательным организациям, положительные, самые распространенные – «все устраивает» и «все хорошо».

5.3. Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.

Для оценки образовательных организаций по критерию доступности услуг для инвалидов использовались данные опроса получателей услуг, данные, полученные в результате осмотра мест оказания услуг (помещений организаций и прилегающих территорий), а также документы организаций, представленные на официальных сайтах.

В таблицах 7.1 – 7.3 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3, по группам, а также общие результаты по критерию 3.

Таблица 7.1.

Результаты независимой оценки образовательных организаций города Донецка в 2024 году по критерию 3 (К³) «Доступность услуг для инвалидов»
Общеобразовательные учреждения

№ п/п	Наименование образовательной организации	П 3.1.*	П 3.1 Зн.*	П 3.2.*	П 3.2 Зн.*	П 3.3.*	П 3.3 Зн.*	Значение К ³ *
	Максимальный балл	100	30	100	40	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,4		0,3		
1	МБОУ СОШ №1 имени Гриши Акулова	40	12	80	32	92,3	27,69	71,69
2	МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева	60	18	100	40	100	30	88
3	МБОУ СОШ №3 имени Василия Цветкова	60	18	100	40	94,4	28,32	86,32
4	МБОУ гимназия №12 имени М.А. Шолохова	40	12	80	32	92,6	27,78	71,78
	Среднее значение	50		90		94,83		79,55

П 3.1.* - Показатель 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».

П 3.2.* - Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

П 3.3.* - Показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов или их представителей)».

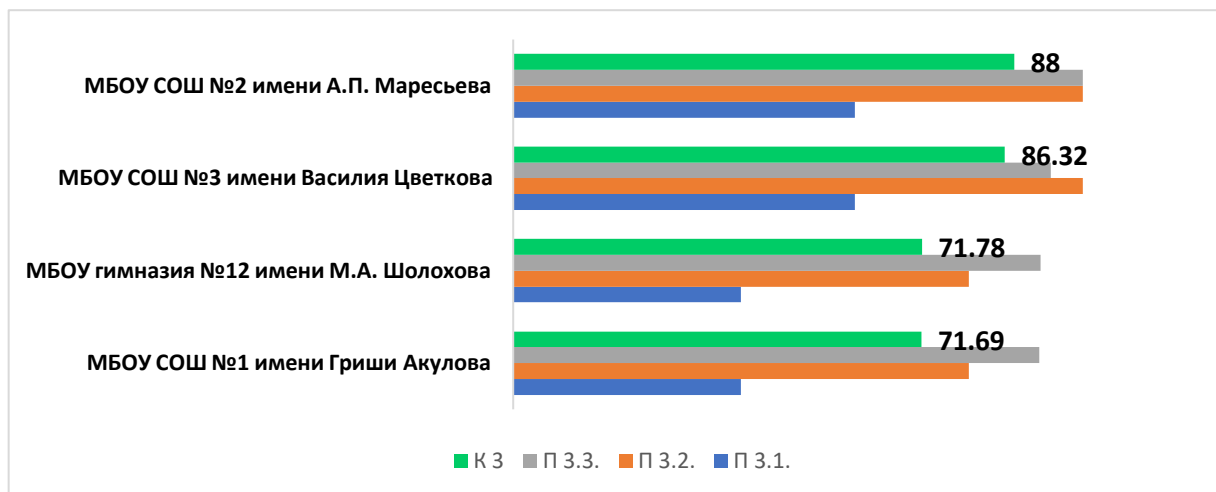
Среднее значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» для общеобразовательных организаций города Донецка составляет 79,55 балла, что соответствует категории «средне» - от 71 до 90 баллов и говорит о средней доступности организаций для инвалидов.

Среднее значение показателя 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» ниже среднего и составляет 50 баллов. Среднее значение показателя 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составило 90 баллов. Среднее значение показателя 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от

общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)» – 94,83.

Диаграмма 7.1.

Рейтинг общеобразовательных организаций города Донецка в 2024 году по критерию 3 (К³) «Доступность услуг для инвалидов»



Максимальное количество баллов по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (88 баллов из 100 возможных) набрало МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева.

Максимальное количество баллов по показателю 3.1. (60 баллов из 100 возможных) набрали МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева и МБОУ СОШ №3 имени Василия Цветкова, по показателю 3.2. (100 баллов из 100 возможных) набрали те же общеобразовательные учреждения, по показателю 3.3. (100 баллов из 100 возможных) – МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева.

Таблица 7.1.

**Результаты независимой оценки образовательных организаций города Донецка в 2024 году по критерию 3 (К³) «Доступность услуг для инвалидов»
Дошкольные образовательные учреждения**

№ п/п	Наименование образовательной организации	П 3.1.*	П 3.1 Зн.*	П 3.2.*	П 3.2 Зн.*	П 3.3.*	П 3.3 Зн.*	Значение К ³ *
	Максимальный балл	100	30	100	40	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,4		0,3		
1	МБДОУ Детский сад №2 Города Донецка	50	15	60	24	100	30	69
2	МБДОУ Детский сад №5 Города Донецка	40	12	60	24	-	-	48
3	МБДОУ Детский сад №7 Города Донецка	40	12	60	24	60	18	64
4	МБДОУ Детский сад №10 Города Донецка	90	27	100	40	100	30	97
5	МБДОУ Детский сад №14 Города Донецка	40	12	60	24	-	-	48
	Среднее значение	52		68		86,67		65,2

П 3.1.* - Показатель 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».

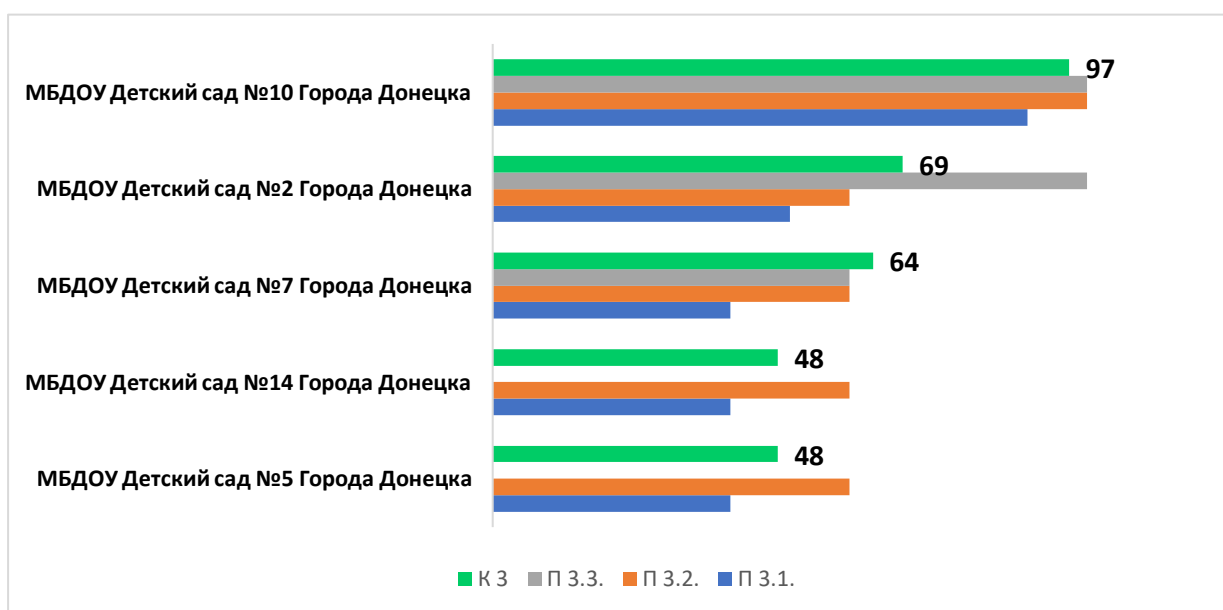
П 3.2.* - Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

П 3.3.* - Показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов или их представителей)».

Среднее значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» для дошкольных образовательных организаций города Донецка составляет 65,2 балла, что соответствует категории «худшие» - ниже 71 балла и свидетельствует о низкой доступности дошкольных образовательных организаций для инвалидов.

Диаграмма 7.2.

Рейтинг дошкольных образовательных организаций города Донецка в 2024 году по критерию 3 (К³) «Доступность услуг для инвалидов»



Максимальное количество баллов по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (97 баллов из 100 возможных) набрало МБДОУ Детский сад №10 Города Донецка.

Максимальное количество баллов по показателям 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» (90 баллов из 100 возможных) и 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (100 баллов из 100 возможных) набрало МБДОУ Детский сад №10 Города Донецка, по показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов или их представителей)» (100 баллов из 100 возможных) – МБДОУ Детский сад №10 Города Донецка и МБДОУ Детский сад №2 Города Донецка.

**Результаты независимой оценки
образовательных организаций города Донецка в 2024 году
по критерию 3 (К³) «Доступность услуг для инвалидов»
Сводный рейтинг**

Рейтинг по К ³ *	Наименование образовательной организации	П 3.1.*	П 3.1 Зн.*	П 3.2.*	П 3.2 Зн.*	П 3.3.*	П 3.3 Зн.*	Значение К ³ *
	Максимальный балл	100	30	100	40	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,4		0,3		
1	МБДОУ Детский сад №10 Города Донецка	90	27	100	40	100	30	97
2	МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева	60	18	100	40	100	30	88
3	МБОУ СОШ №3 имени Василия Цветкова	60	18	100	40	94,4	28,32	86,32
4	МБОУ гимназия №12 имени М.А. Шолохова	40	12	80	32	92,6	27,78	71,78
5	МБОУ СОШ №1 имени Гриши Акулова	40	12	80	32	92,3	27,69	71,69
6	МБДОУ Детский сад №2 Города Донецка	50	15	60	24	100	30	69
7	МБДОУ Детский сад №7 Города Донецка	40	12	60	24	60	18	64
8	МБДОУ Детский сад №5 Города Донецка	40	12	60	24	-	-	48
8	МБДОУ Детский сад №14 Города Донецка	40	12	60	24	-	-	48
	Среднее значение	51,11		77,78		91,33		71,53

Среднее значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» для всех образовательных организаций города Донецка, в отношении которых проводилась процедура НОК, составляет 71,53 балла (категория «средне» - от 71 до 89 баллов)

В процессе сбора и обобщения информации выявлены следующие типичные недостатки по критерию 3:

- отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;
- отсутствуют сменные кресла-коляски для инвалидов;
- отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- альтернативные версии официальных сайтов организаций для инвалидов по зрению частично соответствуют установленным нормативным актам (нет или не функционирует экранный синтезатор речи, отсутствует звуковое сопровождение).

5.4. Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

Для оценки образовательных организаций по критерию 4 использовались данные опроса получателей образовательных услуг и экспертная оценка.

В таблицах 8.1 – 8.3 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3.1, 4.3.2, составляющим оценку по критерию 4, по группам, а также общие результаты по критерию 4.

Таблица 8.1.

**Результаты независимой оценки образовательных организаций
города Донецка в 2024 году по критерию 4 (К⁴)
«Доброжелательность, вежливость работников организации»
Общеобразовательные организации**

№ п/п	Наименование образовательной организации	П 4.1.*	П 4.1 Зн.*	П 4.2.*	П 4.2 Зн.*	П 4.3.1.	П 4.3.1 Зн.*	П 4.3.2.	П 4.3.2 Зн.*	Значение К ⁴
	Максимальный балл	100	30	100	30	100	10	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,3		0,1		0,3		
1	МБОУ СОШ №1 имени Гриши Акулова	96,6	28,98	98	29,4	98,4	9,84	100	30	98,22
2	МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева	98,8	29,64	99,4	29,82	98,7	9,87	100	30	99,33
3	МБОУ СОШ №3 имени Василия Цветкова	98,5	29,55	96,6	28,98	100	10	100	30	98,53
4	МБОУ гимназия №12 имени М.А. Шолохова	94,1	28,23	91,1	27,33	97,4	9,74	100	30	95,3
	Среднее значение	97		96,28		98,63		100		97,85

П 4.1* - Показатель 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию».

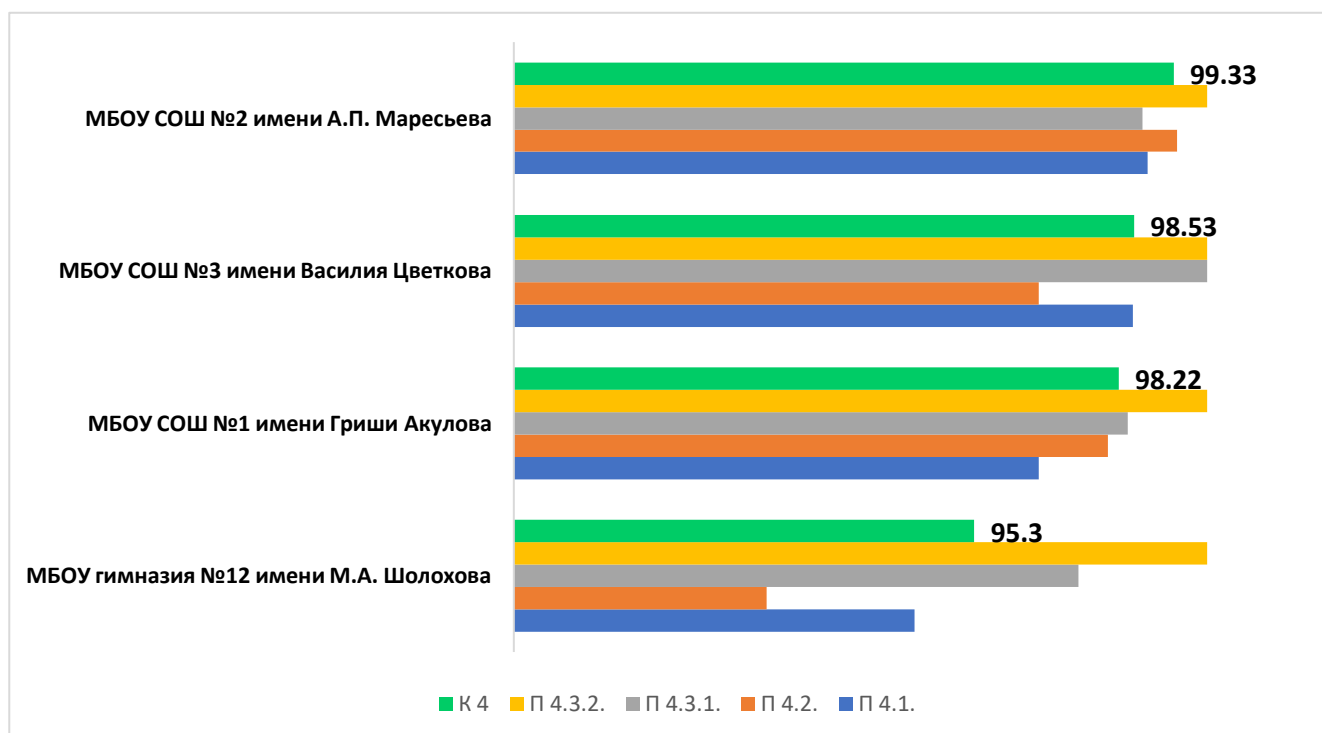
П 4.2* - Показатель 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».

П 4.3.1.* - Показатель 4.3. 1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

П 4.3.2.* - Показатель 4.3.2. Оценка экспертов по способам дистанционного обращения в организацию для оценки доброжелательности, вежливости работников.

Среднее значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» для общеобразовательных организаций города Донецка составляет 97,85 балла, что соответствует категории «отлично» - от 90 до 100 баллов и свидетельствует о высоком уровне подготовки персонала и качественной кадровой политике учреждений.

Рейтинг общеобразовательных организаций города Донецка в 2024 году по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»



Максимальное количество баллов по показателю 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» (98,8 балла из 100 возможных), 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» (99,4 балла из 100 возможных) набрало МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева.

Максимальное количество баллов по показателю 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» (100 баллов из 100 возможных) набрало МБОУ СОШ №3 имени Василия Цветкова.

Максимальное количество баллов в целом по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,33 балла из 100 возможных) набрало МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева.

Все общеобразовательные организации получили значение критерия 4 в категории «отлично» - от 90 до 100 баллов.

**Результаты независимой оценки образовательных организаций
города Донецка в 2024 году по критерию 4 (К⁴)
«Доброжелательность, вежливость работников организации»
Дошкольные образовательные организации**

№ п/п	Наименование образовательной организации	П 4.1.*	П 4.1 Зн.*	П 4.2.*	П 4.2 Зн.*	П 4.3.1.	П 4.3.1 Зн.*	П 4.3.2.	П 4.3.2 Зн.*	Значение К ⁴
	Максимальный балл	100	30	100	30	100	10	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,3		0,1		0,3		
1	МБДОУ Детский сад №2 Города Донецка	100	30	100	30	95,6	9,56	100	30	99,56
2	МБДОУ Детский сад №5 Города Донецка	100	30	100	30	100	10	100	30	100
3	МБДОУ Детский сад №7 Города Донецка	100	30	100	30	100	10	100	30	100
4	МБДОУ Детский сад №10 Города Донецка	98,2	29,46	99,1	29,73	100	10	100	30	99,19
5	МБДОУ Детский сад №14 Города Донецка	100	30	100	30	100	10	100	30	100
	Среднее значение	99,64		99,82		99,12		100		99,75

П 4.1* - Показатель 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию».

П 4.2* - Показатель 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».

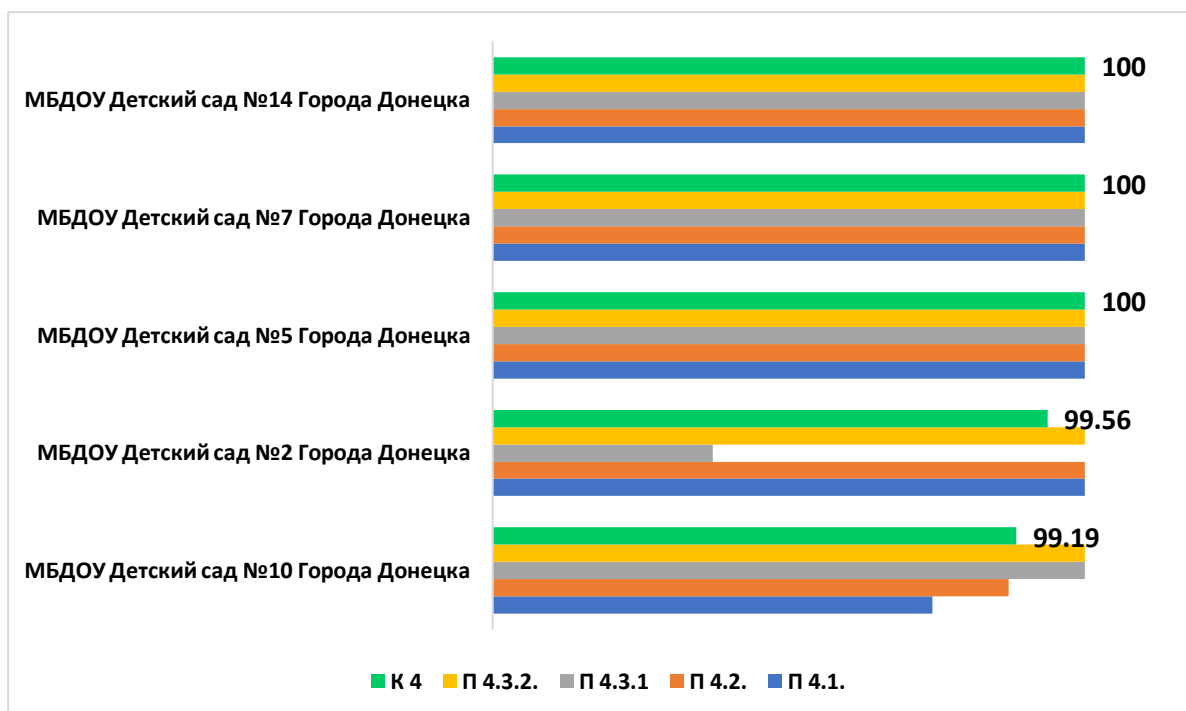
П 4.3.1.* - Показатель 4.3. 1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

П 4.3.2.* - Показатель 4.3.2. Оценка экспертов по способам дистанционного обращения в организацию для оценки доброжелательности, вежливости работников.

Среднее значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» для дошкольных образовательных организаций города Донецка близко к абсолютному и составляет 99,75 балла, что соответствует категории «отлично» - от 90 до 100 баллов.

Средние значения всех показателей по критерию 4 также находятся в диапазоне от 99 до 100 баллов, что свидетельствует об очень высоком уровне доброжелательности и вежливости работников организаций.

**Рейтинг дошкольных образовательных организаций
города Донецка в 2024 году по критерию
«Доброжелательность, вежливость работников организации»**



Максимальное количество баллов по показателям 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» и 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» (100 баллов из 100 возможных) набрали МБДОУ Детский сад №2 Города Донецка, МБДОУ Детский сад №5 Города Донецка, МБДОУ Детский сад №7 Города Донецка и МБДОУ Детский сад №14 Города Донецка.

Максимальное количество баллов по показателю 4.3.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» (100 баллов из 100 возможных) набрали МБДОУ Детский сад №10 Города Донецка, МБДОУ Детский сад №5 Города Донецка, МБДОУ Детский сад №7 Города Донецка и МБДОУ Детский сад №14 Города Донецка, по показателю 4.3.2. – все дошкольные образовательные организации.

Максимальное количество баллов в целом по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» (100 балла из 100 возможных) МБДОУ Детский сад №5, МБДОУ Детский сад №7 и МБДОУ

Детский сад №14. Все организаций получили значение критерия 4 в категории «отлично» - от 90 до 100 баллов.



**Результаты независимой оценки
образовательных организаций города Донецка в 2024 году по критерию 4 (К⁴)
«Доброжелательность, вежливость работников организации»
Сводный рейтинг**

Рейтинг по К ⁴	Наименование образовательной организации	П 4.1.*	П 4.1 Зн.*	П 4.2.*	П 4.2 Зн.*	П 4.3.1.	П 4.3.1 Зн.*	П 4.3.2.	П 4.3.2 Зн.*	Значение К ⁴
	Максимальный балл	100	30	100	30	100	10	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,3		0,1		0,3		
1	МБДОУ Детский сад №5 Города Донецка	100	30	100	30	100	10	100	30	100
1	МБДОУ Детский сад №7 Города Донецка	100	30	100	30	100	10	100	30	100
1	МБДОУ Детский сад №14 Города Донецка	100	30	100	30	100	10	100	30	100
2	МБДОУ Детский сад №2 Города Донецка	100	30	100	30	95,6	9,56	100	30	99,56
3	МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева	98,8	29,64	99,4	29,82	98,7	9,87	100	30	99,33
4	МБДОУ Детский сад №10 Города Донецка	98,2	29,46	99,1	29,73	100	10	100	30	99,19
5	МБОУ СОШ №3 имени Василия Цветкова	98,5	29,55	96,6	28,98	100	10	100	30	98,53
6	МБОУ СОШ №1 имени Гриши Акулова	96,6	28,98	98	29,4	98,4	9,84	100	30	98,22
7	МБОУ гимназия №12 имени М.А. Шолохова	94,1	28,23	91,1	27,33	97,4	9,74	100	30	95,3
	Среднее значение	98,47		98,24		98,9		100		98,9

Среднее значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» для всех образовательных организаций города Донецка, в отношении которых проводилась процедура НОК, составляет 98,9 балла (категория «отлично» - от 90 до 100 баллов).

5.5. Критерий 5 «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организацией».

Для оценки образовательных организаций по критерию 5 использовались данные опроса получателей образовательных услуг.

Критерий представлен тремя показателями, значение которых равно соответствующим индикаторам.

В таблицах 9.1- 9.3 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для образовательных организаций по группам, а также общие результаты по критерию 5.

Таблица 9.1.

Результаты независимой оценки образовательных организаций города Донецка в 2024 году по критерию 5 (К⁵) «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности» **Общеобразовательные организации**

№ п/п	Наименование образовательной организации	П 5.1.*	П 5.1 Зн.*	П 5.2.*	П 5.2 Зн.*	П 5.3.*	П 5.3 Зн.*	Значение К ⁵ *
	Максимальный балл	100	30	100	20	100	50	100
	Значимость показателя	0,3		0,2		0,5		
1	МБОУ СОШ №1 имени Гриши Акулова	96,1	28,83	96,1	19,22	96,1	48,05	96,1
2	МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева	99,4	29,82	98,2	19,64	98,8	49,4	98,86
3	МБОУ СОШ №3 имени Василия Цветкова	96,1	28,83	99	19,8	97,1	48,55	97,18
4	МБОУ гимназия №12 имени М.А. Шолохова	91,8	27,54	93	18,6	93,4	46,7	92,84
	Среднее значение	95,85		96,58		96,35		96,25

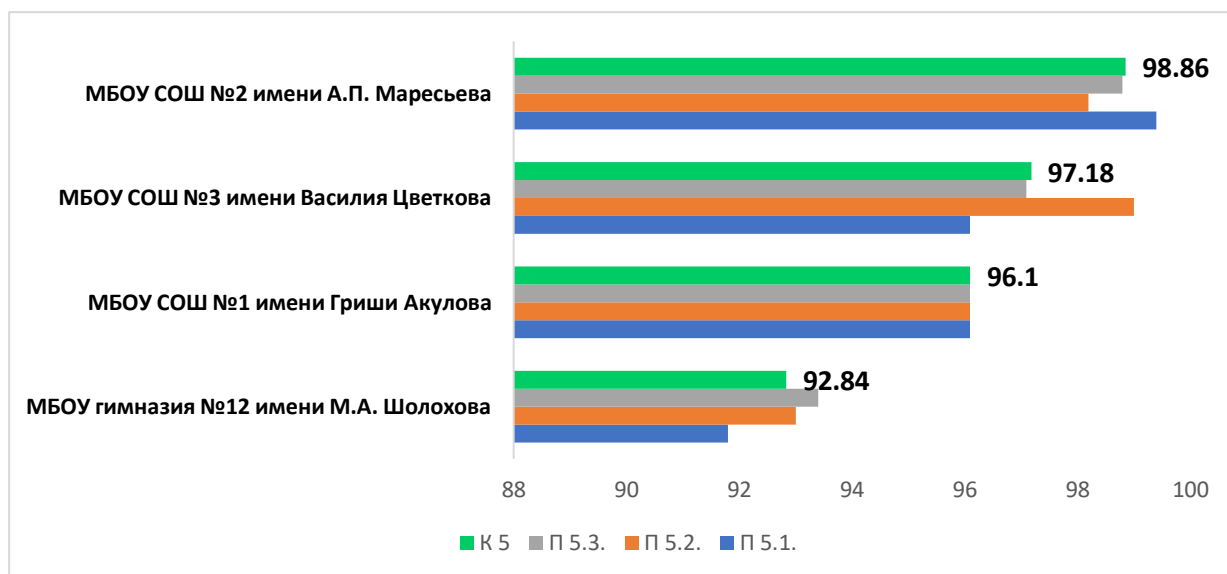
П 5.1.* - Показатель 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

П 5.2.* - Показатель 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации».

П 5.3.* - Показатель 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации».

Среднее значение критерия 5 «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности» для общеобразовательных организаций города Донецка достаточно высоко и составляет 96,25 балла, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности получателей образовательных услуг образовательной деятельностью организаций.

**Рейтинг общеобразовательных организаций
города Донецка в 2024 году по критерию 5 (К⁵)
«Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности»**



Максимальное количество баллов по показателю 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)», (99,4 балла из 100 возможных) набрало МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева.

Максимальное количество баллов по показателю 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации», (99 баллов из 100 возможных) набрало МБОУ СОШ №3 имени Василия Цветкова.

Максимальное количество баллов по показателю 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» и в целом по критерию 5 «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности» (98,86 баллов из 100 возможных) набрало МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева.

Все общеобразовательные организации получили значение критерия 5 в категории «отлично» - от 90 до 100 баллов.

**Результаты независимой оценки
образовательных организаций города Донецка в 2024 году по критерию 5 (К⁵)
«Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности»
Дошкольные образовательные организации**

№ п/п	Наименование образовательной организации	П 5.1.*	П 5.1 Зн.*	П 5.2.*	П 5.2 Зн.*	П 5.3.*	П 5.3 Зн.*	Значение К ⁵ *
	Максимальный балл	100	30	100	20	100	50	100
	Значимость показателя	0,3		0,2		0,5		
1	МБДОУ Детский сад №2 Города Донецка	100	30	100	20	100	50	100
2	МБДОУ Детский сад №5 Города Донецка	94,7	28,41	100	20	100	50	98,41
3	МБДОУ Детский сад №7 Города Донецка	89,5	26,85	98,2	19,64	98,2	49,1	95,59
4	МБДОУ Детский сад №10 Города Донецка	97,7	29,31	99,1	19,82	99,5	49,75	98,88
5	МБДОУ Детский сад №14 Города Донецка	96,1	28,83	96,1	19,22	96,1	48,05	96,1
	Среднее значение	95,6		98,68		98,76		97,8

П 5.1.* - Показатель 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

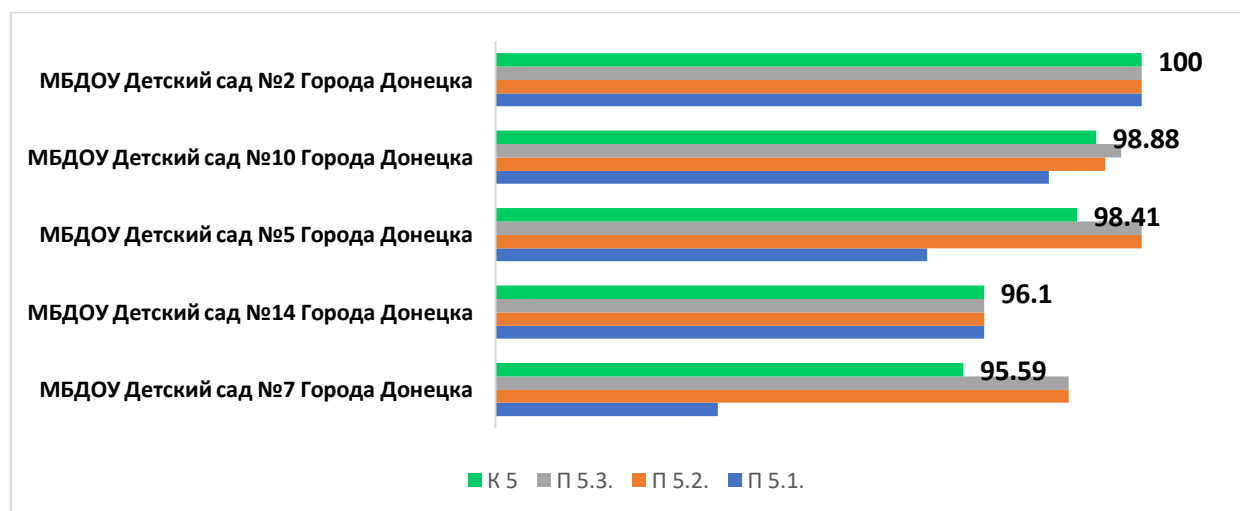
П 5.2.* - Показатель 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации».

П 5.3.* - Показатель 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации».

Среднее значение критерия 5 «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности» для дошкольных образовательных организаций города Донецка достаточно высоко и составляет 97,8 балла.

Диаграмма 9.1.

**Рейтинг дошкольных образовательных организаций
города Донецка в 2024 году по критерию 5 (К⁵)
«Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности»**



Максимальное количество баллов по показателю 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)», (100 баллов из 100 возможных) набрало МБДОУ Детский сад №2 Города Донецка.

Максимальное количество баллов по показателям 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации» и 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» (100 баллов из 100 возможных) набрали МБДОУ Детский сад №2 Города Донецка и МБДОУ Детский сад №5 Города Донецка.

Максимальное количество баллов в целом по критерию «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности» (100 баллов из 100 возможных) набрало МБДОУ Детский сад №2 Города Донецка.

Все дошкольные образовательные организации получили значение критерия 5 в категории «отлично» - от 90 до 100 баллов.

Таблица 8.3.

**Результаты независимой оценки
образовательных организаций города Донецка в 2024 году по критерию 5 (К⁵)
«Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности»
Сводный рейтинг**

Рейтинг по К ⁵ *	Наименование образовательной организации	П 5.1.*	П 5.1 Зн.*	П 5.2.*	П 5.2 Зн.*	П 5.3.*	П 5.3 Зн.*	Значение К ⁵ *
	Максимальный балл	100	30	100	20	100	50	100
	Значимость показателя	0,3		0,2		0,5		
1	МБДОУ Детский сад №2 Города Донецка	100	30	100	20	100	50	100
2	МБДОУ Детский сад №10 Города Донецка	97,7	29,31	99,1	19,82	99,5	49,75	98,88
3	МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева	99,4	29,82	98,2	19,64	98,8	49,4	98,86
4	МБДОУ Детский сад №5 Города Донецка	94,7	28,41	100	20	100	50	98,41
5	МБОУ СОШ №3 имени Василия Цветкова	96,1	28,83	99	19,8	97,1	48,55	97,18
6	МБДОУ Детский сад №14 Города Донецка	96,1	28,83	96,1	19,22	96,1	48,05	96,1
6	МБОУ СОШ №1 имени Гриши Акулова	96,1	28,83	96,1	19,22	96,1	48,05	96,1
7	МБДОУ Детский сад №7 Города Донецка	89,5	26,85	98,2	19,64	98,2	49,1	95,59
8	МБОУ гимназия №12 имени М.А. Шолохова	91,8	27,54	93	18,6	93,4	46,7	92,84
	Среднее значение	95,71		97,74		97,69		97,11

Среднее значение критерия «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности» для всех образовательных организаций города Донецка, в отношении которых проводилась процедура НОК, составляет 97,11

балла (категория «отлично» - от 90 до 100 баллов).



6. РЕЙТИНГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ГРУППАМ ПО СОВОКУПНОСТИ КРИТЕРИЕВ И В ЦЕЛОМ

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными учреждениями города Донецка рассчитано значение итогового интегрального показателя.

Таблица 10.1.

Значения критериев НОК и итогового интегрального показателя для общеобразовательных организаций города Донецка в 2024 году

Рейтинг по ИИП	Наименование образовательной организации	К ^{1*}	К ^{2*}	К ^{3*}	К ^{4*}	К ^{5*}	Итоговый интегральный показатель
1	МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева	98,68	99,9	88	99,33	98,86	96,95
2	МБОУ СОШ №3 имени Василия Цветкова	98,52	97,35	86,32	98,53	97,18	95,58
3	МБОУ гимназия №12 имени М.А. Шолохова	96,86	99,55	71,78	95,3	92,84	91,26
4	МБОУ СОШ №1 имени Гриши Акулова	91,75	93,9	71,69	98,22	96,1	90,33
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОТРАСЛИ							93,53

Общее среднее значение итогового интегрального показателя по сфере общего образования составило 93,53 балла.

Лучшей общеобразовательной организацией муниципального образования «Город Донецк» по результатам сбора и обобщения информации в 2024 году стало МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева.

Таблица 10.2.

Значения критериев НОК и итогового интегрального показателя для дошкольных образовательных организаций города Донецка в 2024 году

Рейтинг по ИИП	Наименование образовательной организации	К ^{1*}	К ^{2*}	К ^{3*}	К ^{4*}	К ^{5*}	Итоговый интегральный показатель
1	МБДОУ Детский сад №10 Города Донецка	99,8	98,15	97	99,19	98,88	98,60
2	МБДОУ Детский сад №2 Города Донецка	100	100	69	99,56	100	93,71
3	МБДОУ Детский сад №7 Города Донецка	99,04	94,7	64	100	95,59	90,66
4	МБДОУ Детский сад №14 Города Донецка	100	100	48	100	96,1	88,82
5	МБДОУ Детский сад №5 Города Донецка	99,01	97,35	48	100	98,41	88,55
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОТРАСЛИ							92,07

Общее среднее значение итогового интегрального показателя по сфере дошкольного образования составило 92,07 балла, соответствует категории «отлично».

Лучшей дошкольной образовательной организацией муниципального образования «Город Донецк» по результатам сбора и обобщения информации в 2024 году стало МБДОУ Детский сад №10 Города Донецка.

Таблица 10.3.

Значения критериев НОК и итогового интегрального показателя для образовательных организаций города Донецка в 2024 году

Сводный рейтинг

Рейтинг по ИИП	Наименование образовательной организации	К ^{1*}	К ^{2*}	К ^{3*}	К ^{4*}	К ^{5*}	Итоговый интегральный показатель
1	МБДОУ Детский сад №10 Города Донецка	99,8	98,15	97	99,19	98,88	98,60
2	МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева	98,68	99,9	88	99,33	98,86	96,95
3	МБОУ СОШ №3 имени Василия Цветкова	98,52	97,35	86,32	98,53	97,18	95,58
4	МБДОУ Детский сад №2 Города Донецка	100	100	69	99,56	100	93,71
5	МБОУ гимназия №12 имени М.А. Шолохова	96,86	99,55	71,78	95,3	92,84	91,26
6	МБДОУ Детский сад №7 Города Донецка	99,04	94,7	64	100	95,59	90,66
7	МБОУ СОШ №1 имени Гриши Акулова	91,75	93,9	71,69	98,22	96,1	90,33
8	МБДОУ Детский сад №14 Города Донецка	100	100	48	100	96,1	88,82
9	МБДОУ Детский сад №5 Города Донецка	99,01	97,35	48	100	98,41	88,55
		98,18	97,88	71,53	98,9	97,11	
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОТРАСЛИ							92,72

К^{1*} - Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»

К^{2*} - Критерий 1 «Комфортность условий ведения образовательной деятельности»

К^{3*} - Критерий 1 «Доступность услуг для инвалидов»

К^{4*} - Критерий 1 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

К^{5*} - Критерий 1 «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности».

Согласно полученным результатам 7 образовательных организаций получили значение итогового интегрального показателя в категории «отлично» - от 90 до 100 баллов, две – в категории «средние» - от 71 до 89 баллов.

Общее среднее значение итогового интегрального показателя по совокупности образовательных организаций, принявших участие в процедуре независимой оценки качества в 2024 году, составило 92,72 балла – категория результатов «отлично».

По критериям наиболее высокое значение принимает среднее значение критерия доброжелательности, вежливости работников организации (98,9 балла), далее следует среднее значение критерия открытости и доступности информации об образовательной организации (98,18 балла), третье по величине - среднее значение критерия комфортности условий ведения образовательной деятельности (97,88 балла), на четвертом месте среднее значение критерия удовлетворенности условиями ведения образовательной деятельности (97,11 балла). Наиболее низкое среднее значение традиционно для образовательных организаций принимает критерий доступности услуг для инвалидов (71,53 балла).

В тройку лучших образовательных организаций муниципального образования «Город Донецк» по результатам сбора и обобщения информации в 2024 году вошли МБДОУ Детский сад №10 Города Донецка, МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева и МБОУ СОШ №3 имени Василия Цветкова.

7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Проведенная независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями города Донецка, показала высокий уровень качества предоставления образовательных услуг, что подтверждается средним баллом по отрасли: 93,53 балла – общее образование, 92,07 балла – дошкольное образование, 92, 72 – по отрасли в целом.

Основными типичными недочетами в работе образовательных организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества являются:

1. Отсутствие на стендах в помещениях организаций информации о предоставлении или непредоставлении платных образовательных услуг.

2. Отсутствие среди способов дистанционной связи с организацией на официальных сайтах образовательных учреждений в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы» и технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса, гиперссылки или QR-кода для перехода на нее).

4. Частичное несоответствие версий сайта для слабовидящих установленным нормативным требованиям: отсутствие экранного диктора (звукового синтезатора речи).

5. Несоответствие отдельных помещений в образовательных организациях Санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.

6. Не в полном объеме выполняется оборудование территорий, прилегающих к образовательным организациям, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов.

По итогам сбора и обобщения информации о качестве условий ведения образовательной деятельности всем образовательным организациям рекомендуется:

1. Поддерживать на существующем уровне комфортные условия для получателей образовательных услуг, взаимодействовать с органами государственной власти по привлечению финансирования для улучшения материально-технической базы учреждений и повышения доступности услуг для инвалидов.

2. Продолжить работу по модернизации официальных сайтов образовательных организаций в сети «Интернет». Не размещать на сайтах файлы с автоматическим скачиванием, обеспечить наличие поиска по сайту.

3. Проводить регулярный мониторинг официальных сайтов организаций на предмет актуальности размещённой информации.

4. Продолжить работу по взаимодействию с родительским сообществом для улучшения качества условий ведения образовательной деятельности.

5. Проводить регулярные беседы с сотрудниками, отвечающими за первичный контакт с получателями образовательных услуг, в том числе дистанционным способом связи, по вопросам этики и деонтологии.

**ПЕРЕЧЕНЬ УЧРЕЖДЕНИЙ ОБРАЗОВАНИЯ,
В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИТСЯ НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

№	Наименование учреждения	Адрес (место нахождения, услуг), контактный телефон,	Адрес сайта в сети «Интернет»
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	346345, Ростовская область, Донецк г, Советская ул, дом № 51 8(86368)2-86-02	https://sosh1-donetsk.rostovschool.ru/
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	346330 Ростовская область, г. Донецк, проспект Мира,31 89585446363	https://don-mbousosh2.ucoz.ru/
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	346333, Ростовская область, г.Донецк, ул.Цветкова 20А 8(86368)2-77-97	https://donschool-sr3.ucoz.ru/
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	346341, Ростовская область, г.Донецк, микрорайон 3-й, 10 8(86368)2-58-18	https://mboycosh12.ucoz.ru/
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №2 муниципального образования «Город Донецк»	346333, Ростовская область, г. Донецк , ул. Тимирязева , 44 +7 (863) 682-78-52	https://iskorka2.tvoyasadik.ru/
6	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №5 муниципального образования «Город Донецк»	346342, Ростовская область, г. Донецк , пер. Молодежный, д. 10-а +7 (928) 123-35-32	https://ds-ryabinyshka.tvoyasadik.ru/
7	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №7 муниципального образования «Город Донецк»	346341, Ростовская область, г. Донецк, 3 микр-он, 24 8(86368)2-53-93	https://don-solovushka.tvoyasadik.ru/
8	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №10 муниципального образования «Город Донецк»	346341, Ростовская область, г.Донецк, микрорайон 2-ой, дом. 24. 8 (86368) 2-61-89	https://10-lazorik.tvoyasadik.ru/
9	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №14 муниципального образования «Город Донецк»	346332, Ростовская обл, Донецк г, Некрасова ул, дом № 276 +7(863)682-70-92	https://don-detsad14.tvoyasadik.ru/

АНКЕТА
удовлетворенности качеством условий образовательной деятельности
образовательными организациями

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций и повысить качество образовательной деятельности.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилию, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения гарантируется.

0. Выберите категорию:

1. Обучающийся. 2. Законный представитель обучающегося.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. Да 2. Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1. Да 2. Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?

№ п/п	Наименование критерия	Удовлетворен	Не удовлетворен
1.	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	1	2
2.	Наличие и понятность навигации в помещении организации	1	2
3.	Наличие и доступность питьевой воды в помещении	1	2
4.	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	1	2
5.	Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	1	2
6.	Транспортная доступность организации (наличие остановки общественного транспорта)	1	2
7.	Транспортная доступность организации (наличие парковки)	1	2

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 8)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

1. Да
2. Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

1. Да
2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

1. Да
2. Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?

№ п/п	Наименование критерия	Пользовался	Не пользовался
1.	По телефону	1	2
2.	По электронной почте	1	2
3.	Электронный сервис (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения))	1	2
4.	Получение консультации по оказываемым услугам	1	2
5.	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	1	2
6.	Анкета для опроса граждан на сайте	1	2

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

№ п/п	Наименование критерия	Да	Нет	Не пользовался
1.	По телефону	1	2	3
2.	По электронной почте	1	2	3
3.	С помощью электронных сервисов (для	1	2	3

	подачи электронного обращения (жалобы, предложения)			
4.	Получение консультации по оказываемым услугам	1	2	3

12. **Готовы ли Вы рекомендовать** данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. Да
2. Нет

13. Удовлетворены ли Вы **организационными условиями** предоставления услуг (графиком работы организации)?

1. Да
2. Нет

14. Удовлетворены ли Вы **в целом** условиями оказания услуг в организации?

3. Да
4. Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

- Мужской
- Женский

17. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

**РЕЙТИНГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОД ДОНЕЦК»
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НОК В 2024 ГОДУ**

Образовательная организация	РЕЙТИНГ	Итоговый интегральный показатель
МБДОУ Детский сад №10 Города Донецка	1	98,60
МБОУ СОШ №2 имени А.П. Маресьева	2	96,95
МБОУ СОШ №3 имени Василия Цветкова	3	95,58
МБДОУ Детский сад №2 Города Донецка	4	93,71
МБОУ гимназия №12 имени М.А. Шолохова	5	91,26
МБДОУ Детский сад №7 Города Донецка	6	90,66
МБОУ СОШ №1 имени Гриши Акулова	7	90,33
МБДОУ Детский сад №14 Города Донецка	8	88,82
МБДОУ Детский сад №5 Города Донецка	9	88,55