

Общество с ограниченной ответственностью «Центр «Эксперт-профи»
ООО «ЦО «Эксперт-профи» Юридический адрес: 357538, Ставропольский край, г. Пятигорск, ул.
Краснознаменная, дом 10А, ИНН 2632115708, КПП263201001, ОГРН 1202600003726, ОКПО 43781232,
ОКВЭД 63.11, расчетный счет 40702810860100000616, Банк Ставропольское отделение № 5230 ПАО
Сбербанк г. Ставрополь БИК 040702615 Корреспондентский счет 30101810907020000615

Утверждаю:
Директор ООО «ЦО «Эксперт-профи»
Н.А. Джаганян
«10» октября 2022 г.



**ОТЧЕТ
ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В
АДЫГЕ-ХАБЛЬСКОМ РАЙОНЕ**

Пятигорск, 2022 год

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1. Общие сведения об исследовании.....	17
1.1. Методика проведения независимой оценки качества учреждений осуществляющих образовательную деятельность. Предельная ошибка репрезентативности.....	17
1.2. Структура и характеристика выборочной совокупности исследования.....	23
2. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации.....	25
3. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.....	36
4. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов».....	40
5. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций.....	45
6. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации.....	48
Рейтинг образовательных организаций Карачаево-Черкесской Республики	51
Выводы по результатам проведения независимой оценки качества учреждений осуществляющих образовательную деятельность.....	53
Рекомендации по итогам проведения независимой оценки качества условий предоставления образовательных услуг в образовательных организациях Карачаево-Черкесской Республики.....	57

ВВЕДЕНИЕ

Ключевые слова: удовлетворенность населения качеством образовательных услуг, образование, качество предоставляемых услуг, критерии качества образовательных услуг, родители (законные представители), организации, осуществляющие образовательную деятельность.

Объект исследования:

Потребители услуг образовательных организаций, проживающие на территории Карачаево-Черкесской Республики старше 14 лет, родители (законные представители) детей, посещающих образовательные учреждения.

Цель независимой оценки качества: исследовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам дошкольного, общеобразовательного и среднего профессионального образования в Карачаево-Черкесской Республики.

Задачи независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Карачаево-Черкесской Республики:

1. Определить топ лучших организаций Карачаево-Черкесской Республики из числа, принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

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

3. Разработать конкретные рекомендации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности для образовательных организаций Карачаево-Черкесской Республики.

4. Предоставить Министерству образования и науки Карачаево-Черкесской Республики аналитический отчет на бумажном и электронном носителях о результатах проведения процедуры независимой оценки качества учреждений осуществляющих образовательную деятельность, который состоит из:

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

Предмет независимой оценки качества - удовлетворенность населения качеством условий осуществления образовательной деятельности, организациями осуществляющими образовательную деятельность в Карачаево-Черкесской Республике.

Критерии независимой оценки качества:

- 1) Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- 2) Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- 3) Доступность образовательной деятельности для инвалидов;
- 4) Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации;
- 5) Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Функции независимой оценки:

- определение соответствия предоставляемого организациями, осуществляющими образовательную деятельность, образования потребностям физических и юридических лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность;

- обеспечение различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители образовательных организаций, педагогический коллектив, обучающиеся, родители (законные представители) и другие заинтересованные группы пользователей) достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности образовательных организаций, для обоснованного принятия управленческих решений (например, при проведении конкурсного отбора лучших образовательных организаций, при распределении грантов, кадровых перестановках, разработке программы по развитию системы образования и др.) и разработки программ и мер повышения качества образовательных услуг;

- повышение конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ.

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

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

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

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

- руководителей образовательных организаций;

- руководителей органов власти соответствующих уровней.

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

1. для расчета показателей оценки используется, прежде всего, открытая (общедоступная) информация о деятельности организаций, размещаемая на официальных источниках, в том числе официальных сайтах организаций;

2. сбор, обобщение и анализ информации, в том числе о мнениях получателей услуг (родителей обучающихся и/или их законных представителей);

3. при необходимости, для оценки может быть использована информация, которая формируется в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью.

В аналитическом отчете представлены результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Карачаево-Черкесской Республики.

Методология исследования показателей и критериев разработана в соответствии с:

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

2) Приказом Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

3) Методическими рекомендациями Минпросвещения РФ «Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей» от 20.04.2022 г., опубликованными на сайте Минпросвещения в разделе «Открытое министерство».

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

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1	Открытость и доступность информации об образовательной организации (далее - организации)	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, нормативным правовым актам.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.		Анализ официальных сайтов организации.	
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.	
2	Комфортность условий предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.	Изучение условий в помещении организации.
		2.2. Показатель для образовательных организаций	Расчетная величина значения показателя.

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
		не установлен - для итоговой оценки используется расчетная величина.	
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
3	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при обращении в организацию.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		4.3. Доля получателей услуг,	Опрос потребителей

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
		удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
5.2. Доля получателей услуг удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. №675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. №52726.	
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. №675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. №52726.	

В качестве показателей для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам используется система

показателей, утвержденная приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114.

Алгоритмы расчета критериев оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, соответствуют Единому порядку расчета показателей (утв. приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н), за исключением следующих особенностей расчета.

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

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

Перечень информации об образовательной организации, которая в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10

июля 2013 г. № 582 должна быть представлена на сайте, а также алгоритмы определения фактического объема информации на сайте и информационном стенде организаций.

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

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

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

объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

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

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

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

При расчете показателя 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; возможность предоставления образовательных услуг в

дистанционном режиме или на дому» в случае, если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) показатель оценки качества (гг услуг

^{дост}) принимает:

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

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

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

В соответствии с контрактом для проведения процедуры независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Карачаево-Черкесской Республики, были определены **166** образовательных организаций, в отношении которых проводилось исследование, проведена оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в области дошкольного, общеобразовательного и среднего профессионального образования.

Таблица 2. Образовательные организации, в отношении которых проводилось исследование

1.	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Ясли- сад «Нарт» а. Вако-Жиле»	Директор: Лафишева Зули Руслановна Адрес: 369356, КЧР, Адыге-Хабльский р-н, а.Вако-Жиле, ул Т.Лафишева, д. 17а Телефон: 8878705203, 89064446800
2.	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа а. Вако-Жиле им. Героя Советского Союза Карданова	Директор: Адыгешаова Фатима Айтековна Адрес: 369356, КЧР, Адыге-Хабльский р-он, а. Вако-Жиле, ул. Первомайская, д. 43 Телефон: 8
3.	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа а. Мало-Абазинск им. Пасарби	Директор: Агба Мазан Хизирович Адрес: 369355, КЧР, Адыге-Хабльский р-он, х. Грушка, ул. Гагарина, д. 75 Телефон: 89280297750
	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа а. Старо-Кувинск им. академика Н.Б. Эмба»	Директор: Килба Амра Рамазановна Адрес: 369354, КЧР, Адыге-Хабльский р-он, а. Старо-Кувинск, ул. Октябрьская, д. 51
	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа а. Ново-Кувинск»	Директор: Адзинова Инна Борисовна Адрес: 369353, КЧР, Адыге-Хабльский р-он, а. Ново-Кувинск, ул. Широкая, д. 15 Телефон: 89283946447 Е-шаП:
	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа х. Киево-Жураки»	Директор: Конова Рита Якубовна Адрес: 369362, КЧР, Адыге-Хабльский р-он, х. Киево-Жураки, ул. Школьная, д. 7 Телефон: 88787039126, 89054519105 Е-шаП:
	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа а. Апсуа им. Тлисова Н.Н.»	Директор: Тлисова Галимат Султановна Адрес: 369331, КЧР, Адыге-Хабльский р-он, а. Апсуа, ул. Школьная, д. 13 Телефон: 8878738118 Е-шаП: §аНшайН8оуа@уапбех.ги
	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа х. Дубянск»	Директор: Лагошина Лариса Николаевна Адрес: 369361, КЧР, Адыге-Хабльский р-он, х. Дубянск, ул. Школьная, д. 1 Телефон: 88787339345 Е-шаП:

Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с. Спарта»	Директор: Болтенко Надежда Георгиевна Адрес: 369345, КЧР, Адыге-Хабльский р-он, с. Спарта, ул. Центральная, д. 33 Телефон: 8878738237 Е-шаП: 8paг!a-8Ьkо1a@уапбех.т
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа а. Адыге-Хабль»	Директор: Кохова Бэлла Зурабовна Адрес: 369330, КЧР, а. Адыге-Хабль, ул. Школьная, д. 5 Телефон: 88787052570 Е-шаП: абу§еаВ18кауа8о8Ь@шаП.ги Сайт:
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Начальная общеобразовательная школа а. Адыге-Хабль»	ул. Первомайская, д. 36 Телефон: 89034224962 Е-шаП: 8ккo1a-8ккo1a@ша11.ги Сайт: кйр://по8к-аВ1§екаВ1е.кскг.ебит.ги

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ

1.1. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНИЙ ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ. ПРЕДЕЛЬНАЯ ОШИБКА РЕПРЕЗЕНТАТИВНОСТИ

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

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

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

Методология рейтингования образовательных организаций осуществляется с учетом новейших научных достижений в области управления образованием, современных общественных запросов, а также системных приоритетов государственной политики в сфере образования,

призвана обеспечить согласование общественно значимых интересов граждан Российской Федерации, общественных объединений, органов государственной власти и органов местного самоуправления для решения наиболее важных вопросов экономического и социального развития, обеспечения национальной безопасности, защиты прав и свобод граждан Российской Федерации, конституционного строя Российской Федерации и демократических принципов развития гражданского общества в Российской Федерации»);

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1 «...обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности»);

Указ Президента Российской Федерации от 21 августа 2012 года №1199 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» с изменениями и дополнениями от 28 декабря 2012 года;

Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и обновления информации об образовательной организации»;

Г осударственная программа Российской Федерации «Развитие образования (2013-2020 годы)», утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. № 792-р; Подпрограмма 3. Развитие системы оценки качества образования и информационной прозрачности системы образования;

Приказ Министерства образования и науки России от 14 июня 2013 г. № 462 «Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организации»;

Правила формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги (постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»);

Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

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

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее соответственно - показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены: в сфере образования - приказом Министерства образования и

науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 февраля 2015 г., регистрационный № 35837);

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах, и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации;
- в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

Исследование проводилось методом анкетирования в форме формализованного онлайн-интервью и различных субъектов образовательного процесса, постоянно проживающих на территории Карачаево-Черкесской Республики, по инструментарию, согласованному с заказчиком, основанном на едином порядке расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы. Осмотры образовательных организаций проводились при помощи листов осмотра зданий на предмет соответствия критериям качества условий осуществления образовательной деятельности.

Анкеты для субъектов образовательного процесса включили в себя вопросы, разделенные на смысловые блоки: блок вопросов о социально-демографических характеристиках респондентов, характеристиках образовательного процесса, критериях оценки качества образовательного процесса в образовательных организациях Карачаево-Черкесской Республики.

Для определения данных о демографической структуре населения района, расчета численности выборочной совокупности по территориям

исследования был использован метод обобщающих показателей (который позволяет охарактеризовать половозрастную структуру и численность населения при помощи абсолютных и относительных величин) и методы интерполяции и экстраполяции.

Объем выборочной совокупности среди получателей образовательных услуг (родителей учащихся учреждений дошкольного, общеобразовательного и среднего профессионального образования Карачаево-Черкесской Республики), обработанный в настоящее время, составил **22 643** респондента. Средняя ошибка выборки равна **2,61 %**. Вычисление средней ошибки выборки при собственно-случайном бесповторном методе отбора респондентов осуществлено по формуле:

$$L = \sqrt{V \frac{O^2}{n} \left(1 - \frac{n}{N}\right)} \quad (1)$$

где:

n - объем выборочной совокупности;

N - объем генеральной совокупности;

L - средняя ошибка выборки;

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

С учетом дизайн-эффекта выборочной совокупности ($deff = \frac{1}{\gamma^2}$)

предельная ошибка репрезентативности равна 3,22.

Формирование выборочной совокупности получателей образовательных услуг (родителей учащихся учреждений дошкольного, общеобразовательного и среднего профессионального образования) происходило по принципу трехступенчатой районированной (стратифицированной) пропорциональной выборки с использованием метода случайно-бесповторного отбора респондентов и процедуры квотирования по возрастному признаку в соответствии с половозрастной структурой населения Карачаево-Черкесской Республики.

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

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

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

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

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

3) при помощи специализированных алгоритмов языка программирования для статистических вычислений К (зой сазез, ^e1§Ы!); проведен ремонт выборки в соответствии с социально-демографическими характеристиками населения городского округа, представленными в анкете.

1.2. СТРУКТУРА И ХАРАКТЕРИСТИКА ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ ИССЛЕДОВАНИЯ

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

Показатели	Характеристика выборочной совокупности, %
Женщины	78,4
Мужчины	21,6
До 30 лет	41,4
31 - 50 лет	50,9
Старше 51 года	7,7

Для анализа первичной информации (электронного массива данных по результатам эмпирического исследования) в целях выявления латентных причинно-следственных связей признаков были использованы многомерные методы статистического анализа данных: анализ соответствий, кластерный анализ, двухэтапный кластерный анализ и метод «деревьев решений (СНАГО) на базе пакета IBM SPSS 23.0¹, Excel, язык программирования для статистических вычислений К.

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

Общая логика анализа полученных данных предполагает следующую структуру построения отчета: анализ обобщенного мнения получателей образовательных услуг (родителей (законных представителей)), анализ обобщенного мнения получателей образовательных услуг - учащихся

¹ SPSS - аббревиатура с англ. *Statistical Package for the Social Science* - Статистический Пакет для Социальных Наук.

учреждений дошкольного, общеобразовательного и среднего профессионального образования Карачаево-Черкесской Республики, анализ обобщенного мнения представителей организаций дошкольного, общеобразовательного и среднего профессионального образования района.

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

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

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

Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации проводилась на основании трех показателей. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, размещенная на

стендах в помещениях образовательных организаций и на официальных сайтах, а также данные интернет-анкетирования получателей услуг.

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

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

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

В оценке сайтов образовательных организаций учитывались:

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

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

- пользовательская доступность и мобильность сайта образовательной организации.

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

В таблицах 4.1., 4.2., и 4.3. представлены данные (в баллах) для организаций образования по показателю 1.1.

Таблица 4.1. Показатели, характеризующие соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленными нормативными правовыми актами по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования

№ п/п	Наименование образовательной организации	Значение показателя
9.	МКДОУ «Ясли-сад «Нарт» а. Вако-Жиле»	86,0
10.	МБДОУ «Детский сад №1 «Радуга» г. Усть-Джегуты»	84,0

Таблица 5.1. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования

№ п/п	Наименование образовательной организации	Значение показателя
1	МКДОУ «Ясли-сад «Нарт» а. Вако-Жиле»	100,0
№ п/п	Наименование образовательной организации	Значение показателя
1	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Ново-Кувинск»	100,0
2	МКОУ «Основная общеобразовательная школа х. Киево-Жураки»	99,0
3	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 5 г. Усть-Джегуты»	99,0
4	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Апсоа им. Тлисова Н.Н.»	98,0
5	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Вако-Жиле им. Героя Советского Союза Карданова М.А.»	98,0
6	МКОУ «Начальная общеобразовательная школа а. Адыге-Хабль»	95,0
7	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Адыге-Хабль»	94,0
8	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Мало-Абазинск им. Пасарби Цекова»	94,0
	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Старо-Кувинск им. академика Н.Б. Эмба»	88,0

Таблица 5.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

№ п/п	Наименование образовательной организации	Значение показателя
1	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Ново-Кувинск»	100,0
2	МКОУ «Основная общеобразовательная школа х. Киево-Жураки»	100,0
3	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Апсуа им. Тлисова Н.Н.»	100,0
4	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Вако-Жиле им. Героя Советского Союза Карданова М.А.»	100,0
5	МКОУ «Начальная общеобразовательная школа а. Адыге-Хабль»	100,0
6	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Адыге-Хабль»	100,0
7	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Мало-Абазинск им. Пасарбия Цекова»	100,0
8	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Старо-Кувинск им. академика Н.Б. Эжба»	100,0
9	МКОУ «Основная общеобразовательная школа х. Дубянск»	100,0
10	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа с. Спарта»	60,0

Таблица 6.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования

№ п/п	Наименование образовательной организации	Значение показателя
4.	МКДОУ «Ясли-сад «Нарт» а. Вако-Жиле»	100,0

Таблица 6.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

№ п/п	Наименование образовательной организации	Значение показателя
5.	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Ново-Кувинск»	100,0
20.	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Апсоа им. Тлисова Н.Н.»	100,0
35.	МКОУ «Начальная общеобразовательная школа а. Адыге-Хабль»	100,0
38.	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Адыге-Хабль»	100,0
63.	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Старо-Кувинск им.академика Н.Б. Эмба»	100,0
13.	МКОУ «Основная общеобразовательная школа х. Киево-Жураки»	100,0

Наиболее высокие значения удовлетворенности показателя об открытости, полноте и доступности информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на сайте у 100 образовательных организаций например, МБОУ «Центр образования № 11» г. Черкесска, МКДОУ «Ясли-сад «Нарт» а. Вако-Жиле» и МБОУ КГО «Средняя школа № 5 им. С.-Х.К. Магомедова».

Менее высокими значениями отметились следующие организации: МКОУ «Основная общеобразовательная школа №13 с. Элькуш», КЧР ГБПОО «Многопрофильный технологический колледж» г.Черкесск и КЧР ГБПОО «Технологический колледж» г.Черкесск.

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

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

Таблица 7.1. Рэнкинг интегрального значение Критерий 1. «Открытость и доступность информации об образовательной организации по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования, баллы _____

№ п/п	Наименование образовательной организации	Значение показателя
9.	МКДОУ «Ясли-сад «Нарт» а. Вако-Жиле»	95,8

Таблица 7.2. Рэнкинг интегрального значение Критерий 1. «Открытость и доступность информации об образовательной организации по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования, баллы _____

№	Наименование образовательной организации	Значение
5.	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Ново-Кувинск»	100,0
13.	МКОУ «Основная общеобразовательная школа х. Киево-Жураки»	99,7
20.	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Апсуа им. Тлисова Н.Н.»	99,4
37.	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Вако-Жиле им. Героя Советского Союза Карданова М.А.»	98,6
41.	МКОУ «Начальная общеобразовательная школа а. Адыге-Хабль»	98,5
64.	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Мало-Абазинск им. Пасарби Цекова»	97,8
140.	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа с. Спарта»	72,9
110.	МКОУ «Основная общеобразовательная школа х. Дубянск»	92,3

Следующим этапом проведения независимой оценки качества учреждений осуществляющих образовательную деятельность стал анализ показателей комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в образовательных организациях Карачаево- Черкесской Республики. Для оценки показателей по критерию комфортности условий предоставления образовательных услуг оценивалась информация, полученная в результате анкетирования получателей услуг (их законных представителей), а также на основании фотоотчётов образовательных организаций.

В данную группу критериев входят следующие показатели:

- наличие зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

- санитарное состояние помещений организации;
- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

Визуальный осмотр образовательных организаций Карачаево- Черкесской Республики показал, что во многих образовательных организациях понятна навигация по территории и внутри зданий.

Анализ результатов социологического исследования показывает, что все респонденты полностью удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. Судя по данным опроса родителей (законных представителей), получателей образовательных услуг,

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

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

Далее была проанализирована группа показателей, характеризующих доступность образовательной деятельности для инвалидов в организациях Карачаево-Черкесской Республики.

В группу данных показателей входят следующие критерии:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организациях.

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

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

В целом, проведенный контент-анализ информационных сайтов образовательных организаций Карачаево-Черкесской Республики показал наличие дефицита информации для людей с ограниченными возможностями здоровья. Необходимо разместить информацию об адаптированных образовательных программах для лиц с ОВЗ и детей-инвалидов, а также копию данных программ и перечень необходимого оборудования для их реализации.

Входные группы большинства образовательных организаций оборудованы пандусами. Рекомендовано адаптировать в образовательных организациях, находящихся в сельской местности, расширенными дверными проёмами, санитарными комнатами для инвалидов, если позволяет конструкция здания, приобрести специальные сменные кресла-коляски, там, где их нет.

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

Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в

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

Таблица 9.1. Рэнкинг образовательных организаций по группе показателей, характеризующих доступность условий, образовательной деятельности для инвалидов по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования, баллы

№ п/п	Наименование образовательной организации	Значение показателя
2.	МКДОУ «Ясли-сад «Нарт» а. Вако-Жиле»	94,0

Таблица 9.2. Рэнкинг образовательных организаций по группе показателей, характеризующих доступность условий, образовательной деятельности для инвалидов по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования, баллы

Таблица 9.3. Рэнкинг образовательных организаций по группе показателей, характеризующих доступность условий, образовательной деятельности для инвалидов по организациям, реализующим образовательные программы среднего профессионального образования, баллы

№ п/п	Наименование образовательной организации	Значение показателя
1	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Адыге-Хабль»	94,0
2	МКОУ «Основная общеобразовательная школа х. Киево-Жураки»	94,0
3	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Апсоу им. Тлисова Н.Н.»	94,0
4	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Ново-Кувинск»	88,0
5	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Вако-Жиле им. Героя Советского Союза Карданова М.А.»	88,0
6	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Старо-Кувинск им. академика Н.Б. Эжба»	88,0
	МКОУ «Начальная общеобразовательная школа а. Адыге-Хабль»	72,0
	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Мало-Абазинск им. Пасарби Цекова»	64,0
	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа с. Спарта»	64,0

Среднее значение данного показателя составило **83,00 балла**.

Следует отметить, что у большинства образовательных организаций, принявших участие в процедуре независимой оценки качества учреждений осуществляющих образовательную деятельность, есть корректно работающая альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению,

предусмотрено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Также важно, что многие образовательные организации оборудованы пандусами, тактильными табличками, исключением является старые и удаленные школы от районных центров.

Таким образом, судя по результатам процедуры независимой оценки качества учреждений осуществляющих образовательную деятельность, можно констатировать, что в образовательных организациях Карачаево-Черкесской Республики еще не создана необходимая доступная образовательная среда для людей с ограниченными возможностями и инвалидами. Представляется целесообразным в дальнейшем информировать родителей (законных представителей), учащихся об инновационных формах, механизмах и технологиях, процессах воспитания и обучения, в частности, о формах, механизмах инклюзивного образования.

5. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Следующая группа показателей связана с доброжелательностью и вежливостью работников образовательных организаций Карачаево-Черкесской Республики.

В группу данных показателей входят следующие критерии:

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

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

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

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

Таблица 10.3. Ранжирование образовательных организаций по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций по организациям, реализующим образовательные программы среднего профессионального образования, баллы

Таблица 10.1. Ранжирование образовательных организаций по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования, баллы

№ п/п	Наименование образовательной организации	Значение показателя
4.	МКДОУ «Ясли-сад «Нарт» а. Вако-Жиле»	100,0
№ п/п	Наименование образовательной организации	Значение показателя
17.	МКОУ «Основная общеобразовательная школа х. Киево-Жураки»	100,0
39.	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Вако-Жиле им. Героя Советского Союза Карданова М.А.»	100,0
132. 133.	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Старо-Кувинск им. академика Н.Б. Эмба»	100,0

Таблица 10.2. Ранжирование образовательных организаций по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования, баллы

103.	МКОУ «Начальная общеобразовательная школа а. Адыге-Хабль»	99,2
60. 62.	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Мало-Абазинск им. Пасарби Цекова»	98,8

6. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

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

Таблица 11.1. Рэнкинг образовательных организаций по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования, баллы _____

№ п/п	Наименование образовательной организации	Значение показателя
4.	МКДОУ «Ясли-сад «Нарт» а. Вако-Жиле»	100,0

Таблица 11.2. Рэнкинг образовательных организаций по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего

50.	МКОУ «Начальная общеобразовательная школа а. Адыге-Хабль»	100,0
53.	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Мало-Абазинск им. Пасарби Цекова»	100,0
69.	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Адыге-Хабль»	99,5
89.	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа с. Спарта»	99,2
17.	МКОУ «Основная общеобразовательная школа х. Киево-Жураки»	100,0
21.	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Апсуа им. Тлисова Н.Н.»	100,0
30.	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Ново-Кувинск»	100,0
34.	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Вако-Жиле им. Героя Советского Союза Карданова М.А.»	100,0
42.	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа а. Старо-Кувинск	100,0

ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНИЙ ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

В соответствии с Приказом № 114 от 13 марта 2019 г. «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным образовательным программам, программам дополнительного образования» и в результате проведения независимой оценки качества учреждений осуществляющих образовательную деятельность выявлено, что большинство ключевых критериев независимой оценки, составляющих основу рейтинга образовательных организаций, получили высокие оценки респондентов. Качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях Карачаево-Черкесской Республики находятся на высоком уровне. В соответствии с рейтингом большинство образовательных организаций осуществляют свою деятельность в комфортных условиях. Общий средний балл составляет 95,00 баллов.

Проведенное исследование показало, что информационные параметры функционирования образовательной организации не всегда положительно оцениваются участниками исследования.

Большинство респондентов из числа родителей учащихся образовательных организаций дошкольного и общеобразовательного образования Карачаево-Черкесской Республики (99,00 %) удовлетворительно оценивают наличие сведений о педагогических работниках на сайте образовательной организации.

Полностью удовлетворены такими качествами, как доброжелательность и вежливость работников образовательных организаций 99,00 % респондентов. Большая часть родителей (99,00 %) готовы рекомендовать образовательную организацию своим

Результаты контент-анализа сайтов образовательных организаций, а именно, показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, показал, что практически во всех образовательных организациях представлена следующая информация:

- **адрес организации;**
- **документы, регламентирующие деятельность образовательной организации (Устав; свидетельства о лицензировании и аккредитации; локальные нормативные акты);**
- **сведения об органах коллегиального управления, самоуправления;**
- **планы финансово-хозяйственной деятельности;**
- **календарные учебные графики;**
- **отчеты о результатах самообследования;**
- **результаты проверок надзорных органов;**
- **информация об услугах (условия приема в образовательной организации; реализуемые образовательные программы; учебные планы);**
- **дополнительная информация (новости, портфолио образовательной организации, традиции и др.).**

К основным информационным дефицитам по первому блоку можно отнести следующие:

- **отсутствуют ссылки на получение консультативной помощи узких специалистов (в частности, психолога или социального педагога);**
- **нет перечня услуг, оказываемых образовательными организациями за счет бюджетных средств;**
- **отсутствует информация о том, что образовательная организация платных образовательных услуг не оказывает.**

Анализ показателей, характеризующих открытость и

образовательную деятельность на территории Карачаево-Черкесской Республики, показал, что большая часть информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, соответствует ее содержанию и порядку размещения, по установленным нормативным актам.

Так, в частности, анализ показателя 1.1 - Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативным правовым актам, показал, что у всех образовательных организаций Карачаево-Черкесской Республики полностью и в соответствии с нормативными требованиями заполнен обязательный раздел официального сайта «Общие требования». Среднее значение составило 87,00 баллов, что является хорошим значением.

Анализ показателя 1.2 - Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании, показал среднее значение 96,00 баллов.

Анализ показателя 1.3 - Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, среднее значение составило 99,00 баллов, являясь очень высоким показателем.

Наполнение сайта образовательной организации определяет информационную открытость организации, демонстрирует направленность и специфик, и многое другое. К сожалению, в отношении не всех сайтов можно сказать, что их контент отражает жизнь образовательной организации.

Г руппа показателей второго блока, характеризующих общий

деятельность, на сайтах образовательных организаций представлена достаточно информативно. Средний балл составил 98,00.

Не все школы имеют в достаточном количестве мультимедийное оборудование (проекторы, интерактивные доски) и лингафонные кабинеты.

Анализ показателей, характеризующих комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, показал, что большинство организаций Карачаево-Черкесской Республики обеспечивает комфортные условия, в которых осуществляется образовательная деятельность, в том числе имеется зона отдыха (ожидания), навигация внутри организации, питьевая вода, санитарно-гигиенические помещения.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность равен 99,2 балла, что является высоким показателем.

Далее была проанализирована группа показателей, характеризующих доступность образовательной деятельности для инвалидов в организациях Карачаево-Черкесской Республики. Среднее значение данного показателя составило 83 балла.

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

Не имеют санитарные комнаты для инвалидов большинство организаций, такая же ситуация обстоит с выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов. Всем организациям Карачаево-Черкесской рекомендовано приобрести специальные сменные кресла-коляски, там, где их нет.

По группе показателей, характеризующих доступность

руководителей и работников организации навыков работы с детьми с ОВЗ снижает уровень показателя данного критерия.

Таким образом, судя по результатам процедуры независимой оценки качества организаций осуществляющих образовательную деятельность, можно констатировать, что в образовательных организациях Карачаево-Черкесской Республики еще не создана необходимая доступная образовательная среда для людей с ограниченными возможностями и инвалидами.

Анализ показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации, показывает, что получатели образовательных услуг, удовлетворенны доброжелательностью и вежливостью работников организации, согласно онлайн-анкетированию составляет 99,2 % опрошенных.

Анализ показателей, характеризующих удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций, показал, что доля получателей образовательных услуг удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), составляет 98,9 балла.

**ЗАМЕЧАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ КАРАЧАЕВО-
ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

Наименование образовательной организации	Выводы и рекомендации
Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Ясли-сад «Нарт» а. Вако-Жиле»	<p>Необходимо оборудовать территорию, прилегающую к зданию организации, и помещению с учетом доступности для инвалидов: приобрести сменные кресла-коляски и оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.</p> <p>Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и заключить соглашение со сторонней организацией на оказание услуг по сурдопереводу (онлайн сурдопереводу) либо принять в штат сотрудника, обученного русскому жестовому языку.</p>
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа а. Вако-Жиле им. Героя Советского Союза Карданова М.А.»	<p>Обновить стенды и разместить информацию в соответствии с требованиями.</p> <p>Необходимо оборудовать территорию, прилегающую к зданию организации, и помещению с учетом доступности для инвалидов: оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами), выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов, приобрести сменные кресла-коляски и оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.</p> <p>Для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми, в частности организовать возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля,</p>
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа а. Мало-Абазинск им. Пасарби Цекова»	<p>Обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации.</p> <p>Обновить стенды и разместить информацию в соответствии с требованиями.</p> <p>Рекомендовано оборудование территории, прилегающей к зданию организации и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами); приобрести сменные кресла-коляски. Оборудовать организацию специальными санитарно-гигиеническими помещениями для инвалидов.</p> <p>Разработать систему мер по созданию условий для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми, в частности, обеспечить дублирование звуковой и зрительной</p>

Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа а. Вако-Жиле им. Героя Советского Союза Карданова М.А.»	<p>Обновить стенды и разместить информацию в соответствии с требованиями.</p> <p>Необходимо оборудовать территорию, прилегающую к зданию организации, и помещению с учетом доступности для инвалидов: оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами), выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов, приобрести сменные кресла-коляски и оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.</p> <p>Для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми, в частности организовать возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля,</p>
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа а. Старо-Кувинск им.академика Н.Б. Экба»	<p>Обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации.</p> <p>Обновить стенды и разместить информацию в соответствии с требованиями.</p> <p>Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов; - специальными креслами-колясками; - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации. <p>Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению</p>
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа а. Ново-Кувинск»	<p>Обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации.</p> <p>Обновить стенды и разместить информацию в соответствии с требованиями.</p> <p>Представляется важным оборудовать территорию, прилегающую к зданию организации и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами), приобрести сменные кресла-коляски и оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения в организации для инвалидов.</p> <p>Организовать в учреждении условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими,</p>
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа а. Старо-Кувинск им.академика Н.Б. Экба»	<p>Обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации.</p> <p>Обновить стенды и разместить информацию в соответствии с требованиями.</p> <p>Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов; - специальными креслами-колясками; - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации. <p>Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению</p>

Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа а. Ново-Кувинск»	<p>Обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации.</p> <p>Обновить стенды и разместить информацию в соответствии с требованиями.</p> <p>Представляется важным оборудовать территорию, прилегающую к зданию организации и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами), приобрести сменные кресла-коляски и оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения в организации для инвалидов.</p> <p>Организовать в учреждении условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими,</p>
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа х. Киево-Жураки»	<p>Обновить стенды и разместить информацию в соответствии с требованиями.</p> <p>Оборудовать специальные оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации, а так же иметь в наличии сменные кресла-коляски.</p> <p>Для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми, в частности организовать возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и 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).</p> <p>Организовать работникам организации необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.</p>
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа а. Апсуа им. Тлисова Н.Н.»	<p>Обновить стенды и разместить информацию в соответствии с требованиями.</p> <p>Рассмотреть возможность приобретения сменных кресел-колясок в организации.</p> <p>Разработать систему мер по созданию условий для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми, в частности, обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа х. Дубянк»	<p>Обеспечить в организации следующие условия для инвалидов: оборудовать входную группу пандусами (подъемными платформами); организовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов и оборудовать специализированные санитарные комнаты для инвалидов.</p> <p>Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и заключить соглашение со сторонней организацией на оказание услуг по сурдопереводу (онлайн сурдопереводу) либо принять в штат сотрудника, обученного русскому жестовому языку.</p> <p>Организовать работникам организации необходимое</p>

Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с. Спарта»	<p>Обновить стенды и разместить информацию в соответствии с требованиями.</p> <p>Необходимо оборудовать территорию, прилегающую к зданию организации, и помещению с учетом доступности для инвалидов: выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов, приобрести сменные кресла-коляски и оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.</p> <p>Организовать в учреждении условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с</p>
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа а. Адыге-Хабль»	<p>Рекомендовано оборудование территории, прилегающей к зданию организации и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудовать на территории выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов; приобрести сменные кресла-коляски.</p> <p>Для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми, в частности организовать возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Организовать работникам организации необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.</p>
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Начальная общеобразовательная школа а. Адыге-Хабль»	<p>Обновить стенды и разместить информацию в соответствии с требованиями.</p> <p>Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - входные группы пандусами (подъемными платформами); - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов; - специальными креслами-колясками; - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации. <p>Разработать систему мер по созданию условий для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми, в частности, обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), а так же организовать работникам организации необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.</p>