

Приложение
к аналитическому отчёту о независимой оценке
качества условий осуществления образовательной
деятельности образовательными организациями
Красноармейского района
Краснодарского края



Заведующему
МДБОУ "ЦРР-детский сад № 6"
М.В. Автаевой

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТР РАЗВИТИЯ
РЕБЕНКА - ДЕТСКИЙ САД № 6"
КРАСНОАРМЕЙСКОГО РАЙОНА КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

2020 год
г. КРАСНОДАР

Критерии независимой оценки

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовка отчета выполнялись специалистами организации-оператора ООО «Учебно-консультационный центр «Ракурс» на основании муниципального контракта № 07-20/НОК от 10.08.2020 г., заключённого между организацией-оператором и Управлением образования администрации муниципального образования Красноармейский район. Процедура сбора информации проводилась с 11 августа по 15 сентября 2020 г. в дистанционном режиме.

Настоящий отчёт является приложением к сводному аналитическому отчёту о независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Красноармейского района Краснодарского края.

Независимая оценка проводилась по пяти общим критериям оценки качества Минпросвещения РФ (табл. 1):

Таблица 1

№ п/п	Критерий	Коэффициент значимости критерия
1.	Открытость и доступность информации об образовательной организации	20%
2.	Комфортность условий предоставления образовательных услуг	20%
3.	Доступность услуг для инвалидов	15%
4.	Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации	15%
5.	Удовлетворённость условиями оказания услуг	30%

Методика расчёта показателей и критериев разработана в соответствии с нормативной базой и подробно изложена в сводном аналитическом отчёте о независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Красноармейского района Краснодарского края.

Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей

Специалисты организации-оператора оценивали соответствие размещённой на стендах в помещении(ях) организации информации требованиям нормативно-правовых актов, а также комфортность предоставления услуг, доступность услуг для инвалидов на основании представленных МДБОУ "ЦРР-детский сад № 6" фотоотчётов с заполнением анкеты оператора.

В процессе процедуры НОК УОД был проведен опрос получателей услуг (законных представителей) в форме анонимного интернет-анкетирования. На основании письма Минтруда РФ от 04.06.2020 № 28-0/10/В-4286, а также с учётом эпидемиологической обстановки и летнего времени проведения НОК УОД, объём выборочной совокупности установлен на уровне не менее 10% от объёма генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Объём генеральной совокупности составляет 137 человек(а), в анкетировании получателей услуг (законных представителей) приняло участие 17 человек(а), что составляет 12,41 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов для МДБОУ "ЦРР-детский сад № 6" составляет 36,3 лет, 82 % прошедших анкетирование женщины, 18 % - мужчины.

Сбор показателей открытости и доступности информации об образовательной организации осуществлялся, в том числе, посредством изучения специалистами организации-оператора информации, размещённой на официальном сайте МДБОУ "ЦРР-детский сад № 6" по адресу dou-6krsm.ru.

В таблице 2 представлены количественные результаты независимой оценки в разрезе показателей и критериев с указанием коэффициентов значимости, средних значений по муниципалитету, рейтингов организации по каждому критерию внутри муниципалитета.

Таблица 2

Критерии и показатели оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в сети «Интернет».					
1.1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	8,5 ед. инф. из 9	94,28	80,39	100	30 %
1.1.2.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	32 ед. инф. из 34				
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - 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 организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё); - иного дистанционного способа взаимодействия.	5 спос.	100	93,94	100	30 %
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		93,94	90,55	100	40 %

1.3.1.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации.	16 респ. из 17				
1.3.2.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».	15 респ. из 16				
ИТОГО по критерию 1		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
		7 из 33	95,86	88,52	100	20 %
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки). - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у секретаря или у специалиста организации).	6 усл.	100	88,49	100	50 %
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	Не применяется для образовательных организаций				
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	16 респ. из 17	94,12	89,6	100	50 %
ИТОГО по критерию 2		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
		8 из 27	97,06	89,05	100	20 %

Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	1 усл.	20	15,76	100	30 %
3.2.	Обеспечение в 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 организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	5 усл.	100	55,46	100	40 %
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	1 респ. из 2	50	31,13	100	30 %
ИТОГО по критерию 3		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
		5 из 26	61	36,25	100	15 %

Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	16 респ. из 17	94,12	90,73	100	40 %
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	16 респ. из 17	94,12	91,14	100	40 %
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, использовавших дистанционные формы).	13 респ. из 14	92,86	89,89	100	20 %
ИТОГО по критерию 4		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
		16 из 30	93,87	90,73	100	15 %
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	16 респ. из 17	94,12	90,8	100	30 %
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	16 респ. из 17	94,12	90,18	100	20 %
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	16 респ. из 17	94,12	90,72	100	50 %
ИТОГО по критерию 5		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
		11 из 22	94,12	90,64	100	30 %
ИТОГОВЫЙ интегральный показатель		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		4 из 33	90,05	81,75	100	

Рекомендации по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности

I. Рекомендации организации-оператора по результатам независимой оценки:

1. Проводить регулярный мониторинг официального сайта на предмет актуальности размещённой информации.
2. На стендах в помещении и на территории организации разместить следующую информацию:
 - документ о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации.
3. На официальном сайте организации разместить следующую информацию:
 - документ о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации;
 - информацию об аннотации(ях) к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы);
 - копии рабочих программ по каждой дисциплине в составе образовательной программы;
 - раздел "Часто задаваемые вопросы".
4. Обеспечить в организации (на территории, прилегающей территории):
 - оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами) для лиц с ОВЗ;
 - выделение стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
 - наличие специальных сменных кресел-колясок для лиц с ОВЗ;
 - оборудование специального санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;
 - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

II. Предложения получателей услуг (их законных представителей) по улучшению качества условий предоставления услуг в организации:

- оборудовать зону отдыха;
- построить спортзал;
- сделать парковку для автомобилей.