

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



Заведующему
МБДОУ № 9
Г.В. Ницета

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД
КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА № 9 СТАНИЦЫ КУГОЕЙСКОЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КРЫЛОВСКИЙ РАЙОН 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 № 11-20/НОК от 22.09.2020 г., заключённого между организацией-оператором и Управлением образования администрации муниципального образования Крыловский район. Процедура сбора информации проводилась с 25 сентября по 11 ноября 2020 г. в дистанционном режиме.

Настоящий отчёт является приложением к сводному аналитическому отчёту о независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Крыловского 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 Крыловского 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 МБДОУ № 9 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 объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Объём генеральной совокупности составляет 32 человек(а), в анкетировании получателей услуг (законных представителей) приняло участие 18 человек(а), что составляет 56,25 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов для МБДОУ № 9 составляет 32,5 лет, 88 % прошедших анкетирование женщины, 12 % - мужчины.

Сбор показателей открытости и доступности информации об образовательной организации осуществлялся, в том числе, посредством изучения специалистами организации-оператора информации, размещённой на официальном сайте МБДОУ № 9 по адресу ds9.obrkril.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	84	83	100	30 %
1.1.2.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	25,5 ед. инф. из 35				
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.	4 спос.	100	100	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).		100	98,11	100	40 %

1.3.1.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации.	15 респ. из 15				
1.3.2.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».	16 респ. из 16				
ИТОГО по критерию 1		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
		4 из 8	95,2	94,14	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).	5 усл.	100	97,78	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).	18 респ. из 18	100	96,22	100	50 %
ИТОГО по критерию 2		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
		1 из 6	100	97	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.	0 усл.	0	6,67	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.	1 усл.	20	40	100	40 %
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0 респ. из 0	0	44,44	100	30 %
ИТОГО по критерию 3		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
		6 из 6	8	31,33	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).	18 респ. из 18	100	98,67	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).	18 респ. из 18	100	98,67	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).	16 респ. из 16	100	99,33	100	20 %
ИТОГО по критерию 4		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
		1 из 5	100	98,8	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).	17 респ. из 18	94	96,56	100	30 %
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	18 респ. из 18	100	98,33	100	20 %
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	18 респ. из 18	100	98,33	100	50 %
ИТОГО по критерию 5		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
		4 из 7	98,2	97,8	100	30 %
ИТОГОВЫЙ интегральный показатель		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		9 из 9	84,7	87,09	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;
 - копию(и) отчёта(ов) об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования;
 - информацию о нормативных сроках обучения;
 - 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;
 - информацию о календарных учебных графиках;
 - копии календарных учебных графиков;
 - информацию о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;
 - информацию об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ОВЗ;

- информацию о количестве вакантных мест для приёма (перевода) по каждой образовательной программе, специальности, направлению подготовки на места, финансируемые за счёт средств бюджетов различных уровней, а также за счёт договоров на обучение с физическими
- раздел "Часто задаваемые вопросы";
- информацию об ином дистанционном способе обратной связи.

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 адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов для лиц с ОВЗ;
- наличие специальных сменных кресел-колясок для лиц с ОВЗ;
- оборудование специального санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;
- 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);
- помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации;
- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

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

- сделать капитальный ремонт здания.