

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное
учреждение детский сад №30
«Гвоздичка»**

**Выписка
из ОТЧЕТА ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (Октябрь 2023)**

Введение

Основание

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями города Сарова Нижегородской области проводится в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и методическими рекомендациями:

- Указ Президента РФ от 04.02.2021 № 68 "Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации";

- [Указ](#) Президента Российской Федерации от 09.05.2018 № 212 "О внесении изменения в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607";

- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 "Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 19.04.2018 № 472 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 04.12.2018 N 1473, от 17.07.2019 N 915) "Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации";

- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 "Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий

оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 14.04.2018 № 452, от 29.11.2018 № 1439, от 06.08.2020 № 1185) "Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 16.08.2018 № 953 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 г. № 1317";

- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 26 июля 2018 г. № 873 "О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения";

- [Приказ](#) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

- [Приказ](#) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

- [Приказ](#) Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации".

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

- Постановление Правительства РФ от 20.10.2021 № 1802 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации";

- [Приказ](#) Министерства просвещения Российской Федерации 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";

- Приказ Рособнадзора от 14.08.2020 № 831 (в ред. приказов Рособнадзора от 07.05.2021 № 629, от 09.08.2021 № 1114, от 12.01.2022 № 24) "Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления информации".

Цели исследования

Основной целью независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности является определение фактического уровня удовлетворенности населения качеством условий осуществления образовательной деятельности организациями в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными федеральным законодательством.

Задачи исследования

1) Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, её осуществляющих, утвержденными [приказом](#) Министерства просвещения Российской Федерации 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".

2) Разработка методики сбора, обобщения и анализа информации для целей проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в соответствии с Методическими рекомендациями к единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления

образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (с учетом отраслевых особенностей) от 18.04.2022 г., и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (далее – Единый порядок).
Согласование исследовательского инструментария Муниципальным Заказчиком.

3) Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности, при этом Исполнителем используется общедоступная информация об организациях, размещаемая в форме открытых данных.

4) Разработка и согласование графика очного анкетирования потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

5) Сбор первичных данных, и их обработка в соответствии с разработанными и согласованными методами, предоставление результатов Муниципальному Заказчику.

6) Проведение анкетирования (опросов) о качестве оказания услуг.

7) Проведение независимого выборочного контроля исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.

8) Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации.

9) Предоставление информации о проведенной оценке качества условий осуществления образовательной деятельности в Общественный совет в виде обработанных полученных данных и заполненных сводных таблиц для сопоставления результатов, аналитического отчета, презентации.

10) Построение рейтинга оцениваемых организаций.

11) Составление предварительных рекомендаций и предложений по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности организациями в целом и по каждой оцениваемой организации.

Объект исследования

Объектом исследования являются 52 муниципальные организации, осуществляющие образовательную деятельность в городе Саров Нижегородской области.

Предмет исследования

Предметом исследования является осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности муниципальными организациями города Сарова Нижегородской области.

Критерии оценки качества условий оказания услуг, их индикаторы и формулы расчета

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, проводится по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность предоставления услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями осуществления деятельности организации.

Методы исследования (сбора данных)

Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, в отношении которых запланировано проведение независимой оценки в 2023 году, осуществляется через следующие источники информации:

- анализ нормативных правовых и локальных актов, регулирующих деятельность организаций по открытым источникам данных в сети Интернет,
- анализ открытости и доступности информации об организации в сети Интернет,
- результаты очно-заочных посещений организаций,
- результаты опроса граждан, являющихся потребителями образовательных услуг, их законных представителей,
- результаты анкетирования.

Сбор и изучение информации о каждой организации, необходимой для проведения независимой оценки по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества образовательной деятельности, утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации 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", используя открытые источники информации, анализ нормативных правовых, локальных актов и статистических отчетов размещенных в открытом доступе, наблюдение.

Сбор данных по показателям осуществляется следующими методами:

№	Методы сбора информации	Инструментарий
1.	Кабинетное исследование, включающее аудит сайтов учреждений, изучение документации учреждения, совершение звонков и визитов в организации.	Экспертные листы
2.	Анкетирование. Опрос получателей услуг. Проведение опроса (интервьюирование) потребителей образовательных услуг (либо их законных представителей), не менее 50 процентов от количества обучающихся в организации.	Анкета получателя услуг

Выборка

Выборка неслучайная, целевая:

1. Оцениваемые организации - 52 муниципальные организации, осуществляющие образовательную деятельность в городе Сарове Нижегородской области.

Объем выборки респондентов по каждой муниципальной организации города Сарова Нижегородской области, осуществляющей образовательную деятельность

№	Наименование организации	Количество респондентов для опроса (анкетирования)
1.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 30 «Гвоздичка»	65

Критерий 1. Открытость и доступность информации об образовательных организациях

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организаций образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами *(на информационных стендах в помещении организации образования; на официальном сайте организации образования в сети «Интернет»)*.

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации образования информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (*абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией образования (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)*).

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации образования, на официальном сайте организации образования в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 1

№ п/п	Наименование организации образования	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1	
7	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 30 «Гвоздичка»		100	100	94	98

Итоговые баллы по критерию «Открытость и доступность информации об организации образования» варьируются от 91 до 100 баллов.

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг образовательными организациями

Критерий представлен двумя показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации образования комфортных условий пребывания в организации образования (*транспортная/ пешая доступность организации образования, санитарное состояние помещений и территории организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений*)

Показатель 2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 2

№ п/п	Наименование организации образования	Показатель 2.1.	Показатель 2.2.	Итого по крит. 2
7	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 30 «Гвоздичка»	100	97	98

Итоговые баллы по критерию «Комфортность условий предоставления услуг организациями образования» варьируются от 78 до 100 баллов.

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов в образовательных организациях

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации сферы образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (*наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации*).

Показатель 3.2. Обеспечение в организации образования 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 образования в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации образования, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации образования и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому*).

Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Таблица 3

№ п/п	Наименование организации образования	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
7	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 30 «Гвоздичка»	0	100	100	70

Итоговые баллы по по критерию «Доступность услуг для инвалидов в образовательных организациях» варьируются от 55 до 95 баллов.

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 2

№ п/п	Наименование организации образования	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
7	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 30 «Гвоздичка»	98	98	100	98

Итоговые баллы по критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» варьируются от 91 до 100 баллов.

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг в образовательных организациях

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 5

№ п/п	Наименование организации образования	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
7	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 30 «Гвоздичка»	95	97	97	96

Итоговые баллы по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг в образовательных организациях» варьируются от 86 до 100 баллов.

Итоги оценки образовательных организаций (места в рейтинге)

Таблица 6

№ п/п	Наименование организации	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
7	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №	98	98	70	98	96	92,0	15

№ п/п	Наименование организации	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
	30 «Гвоздичка»							

Среди образовательных учреждений города Сарова Нижегородской области, лучшие результаты представили следующие организации:

1.Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №2» города Сарова с результатом 97,2 балла.

2.Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Молодежный центр» города Сарова с результатом 96,6 баллов.

3.Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» города Сарова 96 баллов.

Основные выводы по результатам независимой оценки образовательных организаций

1. Образовательные города Сарова Нижегородской области в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг – 91 балл. На территории города Сарова Нижегородской области созданы достаточно хорошие условия для качественного оказания услуг организациями сферы образования.

2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что высокие оценки получили такие критерии, как «Открытость и доступность информации об организации» (98 баллов), «Доброжелательность, вежливость работников образовательных учреждений» (95 баллов) и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (94 балла).

3. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» также получил достаточно высокую оценку- 92 балла.

4. Менее высокие оценки в целом зафиксированы по критерию «доступность услуг для инвалидов» (72 балла). Существенное влияние на оценку данного критерия внесли оценки по показателям «оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (25 балла) и «обеспечение в образовательном учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (93 балла). Получатели услуг с установленной группой инвалидности в целом высоко оценили уровень доступности услуг (92 балла). Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит существенный вклад в итоговый балл независимой оценки по большинству организаций.

Основные недостатки и общие рекомендации по результатам независимой оценки качества оказаний услуг образовательных организаций

Согласно результатам проведенного исследования, основным недостатком у данных учреждений является низкий уровень обеспечения условий доступности для инвалидов. В частности, в организациях отсутствуют оборудование пандусами (подъемными платформами), выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. В части образовательных организаций наблюдается отсутствие сменных кресел-колясок, а также специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

К недостаткам большинства учреждений относится недостаточное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В частности, 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);

В ходе исследования были выявлены недостатки, касающиеся наличия на

официальных сайтах учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендах необходимой информации.

В целях повышения качества оказания услуг образовательными организациями города Сарова Нижегородской области рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях образования.

2. Обеспечить доступность услуг, оказываемых организациями образования, для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность оборудования помещений организаций образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

3. Повысить уровень доступности, полноты и актуальности информации об организациях образования и их деятельности на общедоступных ресурсах, привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах и официальных сайтах организаций), перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Рекомендации и предложения по совершенствованию деятельности образовательных организаций

7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 30 «Гвоздичка»

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

-обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

-обеспечить наличие сменных кресел-колясок;

-оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;

-обеспечить наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

-оборудовать входную зону пандусами (подъемными платформами).