

МАДОУ «Детский сад № 11», ИНН 6606012728

Административно-территориальная единица: **ГО Верхняя Пышма**

Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Общее количество опрошенных составляет - **195** чел. – родителей/ законных представителей получателей услуг.

В ходе проведенной независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности были получены следующие результаты:

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Открытость и доступность информации об образовательной организации»**, составляет **87,9** балла

в том числе по показателям:

соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации - **69** балла

наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование - **100** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет») - **93** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Комфортность условий предоставления услуг»**, составляет **63,5** балла

в том числе по показателям:

обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг - **40** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией - **87** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Доступность услуг для инвалидов»**, составляет **51,9** балла

в том числе по показателям:

оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов - **0** баллов

обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими - **60** баллов
доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - **93** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Доброжелательность, вежливость работников организации»**, составляет **96,2** балла

в том числе по показателям:

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию - **94** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию - **97** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия - **99** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**, составляет **95,1** балла

в том числе по показателям:

доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) - **93** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями - **96** балла

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации - **96** балла

Выводные положения:

Расчет итогового значения интегрального показателя качества условий оказания образовательной деятельности произведен по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

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

Показатель оценки качества по образовательной организации составляет 78,92 балла.

В целом по образовательной организации удовлетворенность получателей образовательных услуг качеством условий осуществления образовательной деятельности соответствует оценке **«ХОРОШО»**.

Основные недостатки образовательной организации, указанные получателями услуг¹:

Замечания и предложения были высказаны **21,5%** получателей услуг

- оснащение и зонирование детских площадок для прогулок - 21%
- график работы - 7%
- проблемы питания - 19%
- состояние, ремонт и модернизация здания в целом и отдельных его элементов - 2%
- образовательно-развивающие программы (недостаток, оплата) - 38%
- оснащение - 7%
- узкопрофильные специалисты - логопеды, психологи - 17%
- охрана, видеонаблюдение, доступ в организацию - 10%
- наличие парковки - 2%
- медицинское обслуживание - 7%
- доступная среда для детей с ОВЗ - 2%
- качество работы персонала (вежливость, индивидуальный подход, невыполнение прямых обязанностей) - 2%
- доступность питьевой воды - 2%

Рекомендации для образовательной организации:

Поддерживать актуальность и полноту информации на стендах в помещении образовательной организации на прежнем уровне

Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами официальный сайт организации, в частности, разместить на сайте:

- свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)
- план финансово-хозяйственной деятельности, утвержденный в установленном законодательством РФ порядке, или бюджетные сметы образовательной организации
- отчет о результатах самообследования
- информацию о реализуемых уровнях образования
- информацию о формах обучения
- информацию о нормативных сроках обучения
- информацию об описании образовательных программ с приложением их копий
- информацию об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий
- информацию о календарных учебных графиках с приложением их копий
- информацию о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса

¹ Доли рассчитаны от общего числа замечаний, высказанных в отношении данной организации

- информацию о реализуемых образовательных программах, в т.ч. об адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой
- информацию о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований и по договорам об образовании за счет средств ФЛ и/или ЮЛ, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)
- информацию об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- информацию о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
- информацию об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
- информацию о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- информацию об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств ФЛ и/или ЮЛ
- информацию о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года
- информацию о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований, по договорам об образовании за счет средств ФЛ и/или ЮЛ)
- документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в тч образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе
- наименование образовательной программы
- информацию о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)
- информацию о наличии общежития, интерната, в тч приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии
- информацию о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг

Обеспечить наличие на официальном сайте образовательной организации информации о следующих дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- раздел Часто задаваемые вопросы
- техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

Усилить работу по популяризации официального сайта bus.gov.ru на официальном сайте образовательной организации, разместив на официальном сайте:

- раздел 'Независимая оценка качества условий оказания услуг'
- ссылку на bus.gov.ru с результатами НОК
- в разделе 'Независимая оценка качества условий оказания услуг' планов и отчетов по итогам НОК в 2019 году
- банер с приглашением оставить отзыв на официальном сайте bus.gov.ru (на главной странице официального сайта образовательной организации)

Улучшить условия комфортности оказания услуг, обеспечив:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- наличие и понятность навигации внутри образовательной организации
- наличие и доступность питьевой воды

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов, обеспечив:

- 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 образовательной организации

Улучшить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, обеспечив:

- 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
- предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Продолжить работу по повышению доброжелательности и вежливости работников

Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, в частности, создать условия для готовности получателей рекомендовать организацию

Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности организационными условиями оказания услуг