

УТВЕРЖДАЮ: Заказчик: Министерство образования и молодежной политики Свердловской области _____/_____/_____ М.п.	СОГЛАСОВАНО: Исполнитель: ООО «АС-Холдинг» _____/ Соколова Л.Ю./ М.п.
--	--



Индивидуальные рекомендации
по результатам независимой оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности
организациями, осуществляющими образовательную
деятельность, расположенными на территории
Свердловской области, реализующих программы
дошкольного образования

г.Екатеринбург, Верх-Исетский район

Декабрь 2019

МБДОУ- детский сад № 36, ИНН 6658077733

Административно-территориальная единица: **г.Екатеринбург, Верх-Исетский район**

Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Общее количество опрошенных составляет - **178** 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 **93,4** 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 - **96** балла

наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование - **90** 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») - **94** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Комфортность условий предоставления услуг»**, составляет **80,5** балла

в том числе по показателям:

обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг - **80** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией - **81** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Доступность услуг для инвалидов»**, составляет **48,9** 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 - **83** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации», составляет **95,2** 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 - **96** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию - **93** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия - **98** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», составляет **93,7** 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 - **94** балла

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации - **94** 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 82,34 балла.

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

Основные недостатки образовательной организации, указанные получателями услуг¹:

Замечания и предложения были высказаны **32,6%** получателей услуг

- оснащение и зонирование детских площадок для прогулок - 19%
- график работы - 9%
- проблемы питания - 10%
- состояние, ремонт и модернизация здания в целом и отдельных его элементов - 7%
- образовательно-развивающие программы (недостаток, оплата) - 16%
- благоустройство прилегающей территории - 3%
- кадры (нехватка, текучка) - 2%
- оснащение - 24%
- мебель (ремонт, замена, недостаток) - 28%
- узкопрофильные специалисты - логопеды, психологи - 9%
- охрана, видеонаблюдение, доступ в организацию - 5%
- наличие парковки - 10%
- медицинское обслуживание - 2%
- качество работы персонала (вежливость, индивидуальный подход, невыполнение прямых обязанностей) - 2%
- туалеты (ремонт, оснащение) - 2%
- нет спален - 22%
- поборы (сбор денег с родителей) - 2%

Рекомендации для образовательной организации:

Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенды образовательной организации, в частности, разместить на стенде:

- свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)

Поддерживать актуальность информации об образовательной организации на официальном сайте ОО

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)

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

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

- 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 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
- предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Продолжить работу по повышению доброжелательности и вежливости работников

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

Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, в частности, рассмотреть возможность оптимизации графика работы организации.