

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ ПЕТРАЧЕНКОВ РУСЛАН
ЭЛЬДАРОВИЧ125367, Москва, Волоколамское шоссе, 84 к 9, кв 34



ОТЧЕТ «Оказание услуг по сбору и обобщению Результаты проведения
независимой оценки качества условий осуществления образовательной
деятельности МАДОУ № 75»



Красноярск, 2023

Цели и задачи

Цель исследования: Получение сведений об образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

Задачи исследования:

- 1) получение данных об организации, предоставляющей образовательную услугу, и удовлетворенности получателей качеством оказываемых услуг образовательными организациями;
- 2) интерпретация, оценка и обобщение полученных данных, построение рейтингов образовательных организаций;
- 3) формирование предложений об улучшении качества деятельности образовательных организаций.

Удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельности в Красноярске в целом, в том числе по критериям и показателям, фиксируется и описывается следующими частными показателями:

- открытостью и доступностью информации об организации размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения);
- удовлетворенность комфортностью условий осуществления образовательной деятельности;
- удовлетворенность доступностью осуществления образовательной деятельности для инвалидов;
- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения);

- удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельности.

Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии независимой оценки качества условий образовательной деятельности

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ	И	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		ОБ	
		1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации.
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации.
		2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.

3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
5.	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных	Опрос потребителей услуг для выявления их

		организационными условиями предоставления услуг	мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.

Объекты независимой оценки и количество респондентов, принимавших участие в независимой оценке

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки опросу подлежит 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек.

Таблица 2. Объем выборочной совокупности

№	ОУ	Тип	Район	Численность	Кол-во анкет	Доля анкет
110	МАДОУ № 75	ДОУ	Советский район	353	141	40,0%

КРИТЕРИЙ 1

Открытость и доступность информации об образовательной организации.

В таблице 3 представлены данные характеризующие Критерий 1 (К1) - открытость и доступность информации.

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

1.1.1. Удовлетворенность информацией размещенной на стенде образовательно организации.

1.1.2. Удовлетворенность информацией размещенной на сайте образовательно организации.

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.3.1. Доля удовлетворенных информацией размещенной на стенде образовательно организации.

1.3.2. Доля удовлетворенных информацией размещенной на сайте образовательной организации.

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.

Таблица 3
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»

Ранг (место в рейтинге по К1)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	1.1.1.	1.1.2.	1.1.	1.2.	1.3.1.	1.3.2.	1.3.	К1
258	110	МАДОУ № 75	ДОУ	Советский	73	74	74	100	50	100	75	82,1

Средний балл по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» составил – 89,2 балла.

КРИТЕРИЙ 2

Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией.

В таблице 4 представлены данные характеризующие Критерий 2 (К2) - комфортность условий предоставления услуг.

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

Таблица 4
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией»

Ранг (место в рейтинге по К2)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	2.1.	2.3.	К2
219	110	МАДОУ № 75	ДОУ	Советский	100	71	85,5

Средний балл по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг образовательными организациями» составил – 91,0 балла.

КРИТЕРИЙ 3

Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации.

В таблице 5 представлены данные характеризующие Критерий 3 (КЗ) - доступность услуг для инвалидов в образовательной организации.

3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Таблица 5
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации»

Ранг (место в рейтинге по КЗ)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	3.1.	3.2.	3.3.	КЗ
94	110	МАДОУ № 75	ДОУ	Советский	40	80	86	69,8

Средний балл по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации» составил – 59,9 балла.

КРИТЕРИЙ 4

Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации.

В таблице 6 представлены данные характеризующие Критерий 4 (К4) - доброжелательность, вежливость работников образовательной организации.

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Таблица 6
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

Ранг (место в рейтинге по К4)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	4.1.	4.2.	4.3.	К4
1	110	МАДОУ № 75	ДОУ	Советский	100	100	100	100,0

Средний балл по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» составил – 89,1 балла.

КРИТЕРИЙ 5

Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией.

В таблице 7 представлены данные характеризующие Критерий 5 (К5) - удовлетворенность условиями оказания услуг.

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

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации.

Таблица 7
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией»

Ранг (место в рейтинге по К5)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	5.1.	5.2.	5.3.	К5
92	110	МАДОУ № 75	ДОУ	Советский	86	86	100	93,0

Средний балл по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией.» составил – 87,3 балла.

Итоговый рейтинг муниципальных образовательных организаций г. Красноярска

РЕЙТИНГ				ОБЩИЙ БАЛЛ	К1	К2	К3	К4	К5
Ранг организации	ОУ	Тип	Район	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг организациями	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброежелательность, вежливость работников организаций	Удовлетворенность условиями оказания услуг
	МАДОУ № 75	ДОУ	Советский	86,1	82,1	85,5	69,8	100,0	93,0

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации							2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности Крит2			3. Доступность услуг для инвалидов Крит3				4. Доброжелательность, вежливость работников организации Крит4				5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности Крит5			ИТОГ общий балл		
		1.1.1. П. инф. стенд	1.1.2. П. инф. Сайт	1.1. П. инф	1.2. П. дист	1.3.1 П. откр. стенд	1.3.2 П. откр. Сайт	1.3. П.открУ	Крит1	2.1. П. комф	2.3. У. комф.	Крит2	3.1. П. орг. Д	3.2. П. усл. Д	3.3. П. дост. У	Крит3	4.1. П. перв. К	4.2. П. показ. усл	4.3. П. вежл. дист. У	Крит4	5.1. П. реком	5.2. П. Орг. усл.		5.3. П. уд	Крит5
1	МАДОУ № 75	73	74	74	100	50	100	75	82	100	71	86	40	80	86	70	100	100	100	100	86	86	100	93	86

Общие рекомендации для всех типов образовательных организаций.

На основании полученных данных, для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости учреждения культуры важно устранить выявленные недостатки; создать официальный сайт, обеспечить размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности организации на официальном сайте в сети «Интернет» и информационных стендах; обеспечить на официальном сайте, для установления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг и их законными представителями, системную поддержку работы вкладок «Обратная связь», «Часто задаваемые вопросы», «Независимая оценка качества».

2) Для повышения показателей комфортности необходимо устранить выявленные недостатки; продолжить совершенствовать материально-техническую базу организации по обеспечению комфортности услуг, обратив особое внимание на продолжение своевременных реконструкций, капитальных и косметических ремонтных работ помещений организации.

3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т. ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организации, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями.

4) Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организации важно сохранять структуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организации, распространять пример бережного и чуткого служения в профессии, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников организации. Особенно важно обеспечить соблюдение этических норм работниками организации, осуществляющими первичный контакт и

информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию и ответственными за непосредственное оказание услуг. Необходимо расширять систему поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников организации, постоянного материального и морального стимулирования и качественной их деятельности, проявления работниками примера здорового образа жизни.

5) Для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг важно продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников организации по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания услуг, а также регулярно проводить социологические опросы получателей услуг на предмет удовлетворенности.

Выявленные недостатки и конкретные рекомендации в разрезе образовательных организаций

110	МАДОУ № 75	<p>Обеспечить указанные недостающие материалы и/или условия оказания услуг, а именно: - САЙТ. Доступная средаИнформация о специальных условиях для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе:О наличии условий для беспрепятственного доступа в общежитие, интернат - САЙТ. Доступная средаИнформация о специальных условиях для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе:О количестве жилых помещений в общежитии, интернате, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - САЙТ. Международное сотрудничествоИнформация о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования и науки - САЙТ. Международное сотрудничествоИнформация о международной аккредитации образовательных программ (при наличии) - САЙТ. Стипендии и меры поддержки обучающихсяИнформация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, а также о количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие сменных кресел-колясок; - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении;</p>
-----	------------	--