

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 182 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности
по познавательно-речевому направлению развития детей»
660025, г. Красноярск, ул. Вавилова, 70А (391) 268-70-26, e-mail: dou182@mailkrsk.ru

**Отчёт о результатах проведения
независимой оценки качества условий осуществления
образовательной
деятельности муниципальным бюджетным дошкольным
образовательным учреждением «Детский сад общеразвивающего
вида с приоритетным осуществлением деятельности
по познавательно-речевому направлению развития детей»
г. Красноярск**

г. 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 комфортом условий осуществления образовательной деятельности;
- удовлетворенность доступностью осуществления образовательной деятельности для инвалидов;
- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения);
- удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельности

Основная часть

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.

№ ОУ	Тип	Район	Численность	Кол-во анкет	Доля анкет
МБДОУ182	ДОУ	Кировский	920	368	40,0%

КРИТЕРИЙ 1

Открытость и доступность информации об образовательной Организации

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

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

1.1.1. Удовлетворённость информацией размещённой на стенде образовательно организации.

1.1.2. Удовлетворённость информацией размещённой 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 удовлетворённых информацией размещённой на стенде образовательно организации.

1.3.2. Доля удовлетворённых информацией размещённой на сайте образовательно организации.

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

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
194	20	МБДОУ №182	ДОУ	Кировский	71	78	75	100	95	83	89	88,0

Средний балл по Критерию 1 «Открытость и доступность информации в образовательных организациях г.Красноярска» составил – 89,2 балла

КРИТЕРИЙ 2

Комфортность условий предоставления услуг образовательной Организацией

В таблице 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.

Ранг (место в рейтинге по К2)	№ ОУ	ОУ	Тип	район	2.1	2.3	К2
142	20	МБДОУ № 182	ДОУ	Кировский	100	83	91,5

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 представлены данные характеризующие Критерий 3 (К3) - доступность услуг для инвалидов в образовательной организации.

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

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

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

Ранг (место в рейтинге по К1)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	3.1	3.2.	3.3	К 3
184	20	МБДОУ №182	ДОУ	Кировский	20	40	100	52,0

Средний балл по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов в образовательных организациях г.Красноярска» 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.

Ранг (место в рейтинге по К1)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	4.1	4.2.	4.3	К 4
124	20	МБДОУ №182	ДОУ	Кировский	91	95	98	94,0

Средний балл по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций г.Красноярска» составил – 89,1 балла.

КРИТЕРИЙ 5

Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией.

В таблице 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.

Ранг (место в рейтинге по К1)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	5.1	5.2.	5.3	К 5
109	20	МБДОУ №182	ДОУ	Кировский	90	93	92	91,6

Средний балл по Критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг образовательных организаций г.Красноярска» составил – 87,3 балла.

Итоговый рейтинг муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад №182 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому развитию детей»

РЕЙТИНГ				Общий балл	К1	К2	К3	К4	К5
Ранг организации	ОУ	тип	район	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг организации	Открытость информации об	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворённость условиями оказания
149	МБДОУ №182	ДОУ	Кировский	83,4	88	91,5	52	94,0	91,6

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБДОУ №182

№п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации								2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности Крит 2			3. Доступность услуг для инвалидов Крит. 3				3. Доброжелательность, вежливость работников организации Крит 4.				5. Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности				итог
		3.1.1. П.инф. стенд	1.1.2. П.инф.с айт	1.1. П.инф.	1.2. П.дист	1.3.1. П.отк.с тенд	1.3.2. П.откр. сайт	1.3. Поткру	Крит1	2.1. П.комф.	2.3. У.комф	Крит 2	3.1. П.Орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост. У	Крит.3	4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл.д ист. У	Крит.4	5.1. П.реком.	5.2. П.орг.ус.	5.3. П.уд.	Крит.5	
89	МБДОУ №182	71	78	75	100	95	83	89	88	100	83	92	20	40	100	52	91	95	98	94	90	93	92	92	83

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

Организация	Документация
МБДОУ№182	<p>Обеспечить указанные недостающие материалы и/или условия оказания услуг, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: Наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; - 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 адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - 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: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - 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: Возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому;
--	---