

4. Анализ результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями города Сорск Республики Хакасия в разрезе отдельных учреждений

4.1. Обзор независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБДОУ ЦРР детский сад «Солнышко»

Общий показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в МБДОУ ЦРР детский сад «Солнышко» составляет 74,28 баллов.

Рассмотрим значения отдельных групп критериев, составляющих общий показатель оценки качества.

Таблица 4.1.1. Первая группа показателей «Открытость и доступность информации об образовательной организации», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации		85,10
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		67,00
1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	информационный стенд ОУ	58,00
1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	официальный сайт организации	75,00
1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		90,00
1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	официальный сайт организации	90,00

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		95,00
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации	анкетирование граждан	96,00
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»	анкетирование граждан	94,00

По первой группе показателей МБДОУ ЦРР детский сад «Солнышко» набрало 85,10 баллов из 100 возможных. На снижение показателей повлияло отсутствие следующей информации на официальном сайте учреждения:

- о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц (устаревшие данные);

- о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья обучающихся, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся);

- о наличии и об условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки;

- об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц;

- о режиме занятий обучающихся;

- о целевых ориентирах на этапе завершения дошкольного образования;

- о порядке и основаниях перевода, отчисления и восстановления обучающихся;

- о порядке оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся).

На информационных стендах отсутствовали данные, обязательные к размещению:

- основная образовательная программа образовательного учреждения;
- цели и задачи деятельности образовательной организации;
- система физкультурно-оздоровительной работы (заверяется врачом/ медсестрой, директором);

- информация о дополнительных образовательных услугах;

- информация о проводящихся в настоящее время оздоровительных мероприятиях;

По критерию «Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» отсутствуют следующие дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные);

- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

Таблица 4.1.2. Вторая группа показателей «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг		58,00
2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг		40,00
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	официальный сайт организации	40,00
2.2 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией		76,00
2.2.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	анкетирование граждан	76,00

По второму разделу показателей «Комфортность условий предоставления услуг» учреждению присвоено 58 баллов из 100 максимально возможных. Снижение связано с

отсутствием на официальном сайте информации о следующих факторах, обеспечивающих в образовательной организации комфортные условия для предоставления услуг:

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

Таблица 4.1.3. Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов		38,00
3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов		0,00
3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории	официальный сайт организации	0,00
3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		20,00
3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	официальный сайт организации	20,00
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).		100,00
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	анкетирование граждан	100,00

Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов» имеет минимальное значение среди всех 5 групп – 38 баллов из 100 максимальных. На низкое значение данной группы показателей в соответствии с информацией на официальном сайте оказало влияние отсутствие оборудованных помещений в образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а именно:

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- 4) сменных кресел-колясок;

5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в образовательной организации.

В образовательной организации не обеспечены следующие условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- 4) помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории;
- 5) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

При этом все участники образовательного процесса, участвовавшие в голосовании и имеющие инвалидность (таковых оказалось два), полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в образовательной организации.

Таблица 4.1.4. Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций		94,80
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		95,00
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (административный персонал и прочие работники) при непосредственном обращении в образовательную организацию	анкетирование граждан	95,00
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		93,00

4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники) при обращении в образовательную организацию	анкетирование граждан	93,00
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		98,00
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	анкетирование граждан	98,00

Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций» оценивалась только по результатам Интернет-голосования участников образовательного процесса. Комплексный показатель данной группы составил 94,80 баллов. Наиболее приближен к 100 баллам оказался критерий «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)» (98 баллов), наименее – показатель группы «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники) при обращении в образовательную организацию» (93 балла).

Таблица 4.1.5. Пятая группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг		95,50

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		97,00
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	анкетирование граждан	97,00
5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		92,00
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	анкетирование граждан	92,00
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		96,00
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в образовательной организации	анкетирование граждан	96,00

Только по результатам Интернет-голосования участников образовательного процесса также оценивалась пятая группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Комплексный показатель пятой группы составил 95,50 баллов. Наиболее приближен к максимуму оказался критерий «Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым» (97 баллов), наименее – показатель группы «Удовлетворенность получателей организационными условиями оказания услуг» (92 балла).