**Итоги проведения**

**независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБДОУ №92**

**в 2024 году**

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности.

**Таблица 1 – Сведения об образовательных организациях**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***№ п/п*** | ***Наименование организации*** | ***Адрес, сайт*** | ***Дата посещения*** | ***ФИО эксперта*** |
| 1 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 92»  (МБДОУ № 92) | 305018 г. Курск, просп. Кулакова, 3Б | 18.09.2024 | Д.Г. Олейникова  Е.В. Семенихина |

**Таблица 2. Объем выборочной совокупности респондентов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование юридического лица** | **Общая численность получателей услуг в 2023 году** | **Объем выборочной совокупности респондентов** | |
| **всего\*** | **Количество респондентов, прошедших опрос через официальный сайт и его сервис «мобильное приложение для гражданина»\*\*** |
| 1 | МБДОУ № 92 | 193 | 78 | 39 |

Источниками информации о качестве условий оказания услуг послужили:

а) официальный сайт МБДОУ №92 образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях МБДОУ №92;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) результаты изучения условий оказания услуг, включающие:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений МБДОУ №92, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте учреждения образования и т.п.).

1. **Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений образования и информационных стендах в помещениях учреждений образования**

В таблице 2 представлены сведения по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 30) | 1.2.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | 1.2 Значение показателя с учетом веса  (значение веса -30) | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 1.3 Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 40) | Итого |
| МБДОУ № 92 | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |

По второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность». Данные по каждой организации представлены в таблице 3. Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром общеобразовательных учреждений.

Таблица 3. Сводная таблица по второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 2.1Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | 2.1 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 50) | 2.2Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий | 2.2 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 50) | Итого |
| МБДОУ № 92 | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |

По третьему критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» сведения представлены в таблице 4.

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром территории по заданным параметрам

Таблица 4. Сводная таблица по третьему критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 3.1Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов | 3.1 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 30) | 3.2Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 3.2 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 40) | 3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 3.3 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 30) | Итого |
| МБДОУ № 92 | 20 | **6** | 60 | **24** | 67 | **20,1** | **50,1** |

По четвертому критерию **«**Доброжелательность, вежливость работников организации» данные представлены в таблице 5. Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Таблица 5. Сводная таблица по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | | | | |  |  |
| Организации | 4.1.Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт | 4.1 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 40) | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 4.2 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 40) | 4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 4.3 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 20) | Итого | | |
| МБДОУ № 92 | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации» данные представлены в таблице 6.

Таблица 6. Сводная таблица по пятому критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 5.1 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 30) | 5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы | 5.2 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 20) | 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 5.3 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 50) | Итого |
| МБДОУ № 92 | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |

В таблице 7 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 7. Сводная таблица по пяти критериям

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | Критерий 2. «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» | Критерий 3. «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | Критерий 4  «Доброжелательность, вежливость, работников организации». | Критерий 5. «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» |
| МБДОУ № 92 | 100 | 100 | 90,1 | 100 | 98,5 |

1. **Основные недостатки в работе образовательных учреждений, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг**

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг******МБДОУ № 92* *выявлены следующие недостатки:***

**по Пункту 3.1** «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;
4. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

**по Пункту 3.2** «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;
3. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**МБДОУ № 92**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** | |
| 1 | | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 30% | по формуле (1.1):    (11/11стенд+ 53/53сайт  ) /2 х100= 100 инф | | 100 баллов |
| 1.2. | | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120дист  В наличии четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3):    (39стенд+39сайт) /2\*39общ) х 100=100откруд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100 баллов** |
| 2. | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  -наличие транспортной доступности;  - наличие гардероба;  -возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (39комф/39общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование 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 организации | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×1оргдост = 20оргдост  В наличии одно условие доступности услуг для инвалидов. | 20 баллов | |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - 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;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×3услдост = 60услдост  В наличии три условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 60 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (2дост/3инв) ×100 = 67достуд | 67 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 20оргдост+ 0,4 х 60услдост + 0,3 х 67достуд) | | | | | **50,1 баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 4.1. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (39перв.конт/39общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 4.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2)    (39каз.услуг/39общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (39вежл.дист/39общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | | |
| 5.1. | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (39реком/39общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (39орг.усл/39общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (39уд/39бщ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):



(100+100+50,1+100+100)/5= 90,02 МБДОУ «Детский сад №92»