муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 56»
(МАДОУ № 56)
40 лет Победы ул., д. 28а, г. Красноярск, 660132,тел./факс (8-391) 234–55–57,
e-mail: dou56@mailkrsk.ru, ОГРН 1162468094470, ИНН/КПП 2465149737/246501001

ОТЧЕТ

«Оказание услуг по сбору и обобщению Результаты проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МАДОУ № 56»

Красноярск 2023

Содержание:

I Введение……...	3
Термины и определения…….	3
Нормативно-правовые основания…….	3
Цели и задачи……..	5
II Основная часть…….	6
Критерий 1……..	6
Открытость и доступность информации об образовательной организации…….	6
Критерий 2……...	7
Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией……	7
Критерий 3……...	7
Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации…..	7
Критерий 4……...	8
Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации……..	8
Критерий 5……	8
Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией……	8
Итоговый рейтинг муниципальных образовательных организаций г. Красноярска…….	9
III Выводы и рекомендации……	12
Выявленные недостатки и конкретная рекомендация МАДОУ № 56…	12

I. ВВЕДЕНИЕ

Термины и определения

Генеральная совокупность – совокупность получателей образовательных услуг

Выборочная совокупность – получатели услуг, подлежащие опросу

Репрезентативность – соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности в целом

Получатели образовательных услуг – обучающиеся организаций, старше 14 лет, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, и их родители (законные представители)

ДОУ - дошкольное образовательное учреждение;

ОО - общее образование;

ДОД – дополнительное образование детей;

ДПО – дополнительное профессиональное образование;

ОВО – высшее образование;

СПО- среднее профессиональное образование;

НОКО – независимая оценка качества образовательной деятельности;

ОВЗ – ограниченные возможности здоровья.

Нормативно-правовые основания

Для выявления качества условий осуществления образовательной деятельности в городе Красноярске проведена независимая оценка в отношении 276 образовательных учреждений, все работы были произведены в соответствии с:

− Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

− Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

− Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие

критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программа среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

− Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

− Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

− Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

− Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «О правилах размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлении информации об образовательной организации»;

− Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

− Приказом Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной

экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации
о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

− Методическими рекомендациями (Примерами) расчета показателей, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (основная часть и приложения), в редакции от 15 августа 2019 г., подготовленными Министерством труда и социальной защиты РФ в целях реализации Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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.

II. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Количество респондентов, принимавших участие в независимой оценке МАДОУ № 56

В исследовании приняли участие 276 образовательных учреждений по городу Красноярску.

В МАДОУ № 56 приняли участие 618 человек (40%).

КРИТЕРИЙ 1

Открытость и доступность информации об образовательной организации.

В таблице 1 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 образовательной организации.

1.1.2. Удовлетворенность информацией размещенной на сайте образовательной 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 образовательной 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 1

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»

Ранг (место в рейтинге по К1)	1.1.1.	1.1.2.	1.1.	1.2.	1.3.1.	1.3.2.	1.3.	К1
89	73	77	75	100	98	98	98	91,7

КРИТЕРИЙ 2

Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией.

В таблице 2 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 2

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией»

Ранг (место в рейтинге по К2)	2.1.	2.3.	К2
69	100	94	97,0

КРИТЕРИЙ 3

Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации.

В таблице 3 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 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 3

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации»

Ранг (место в рейтинге по К3)	3.1.	3.2.	3.3.	К3
1	100	100	100	100,0

КРИТЕРИЙ 4

Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации.

В таблице 4 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 4

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

Ранг (место в рейтинге по К4)	4.1.	4.2.	4.3.	К4
88	99	93	94	95,6

КРИТЕРИЙ 5

Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной

организацией.

В таблице 5 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 5

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией»

Ранг (место в рейтинге по К5)	5.1.	5.2.	5.3.	К5
65	94	99	94	95,0

Итоговый рейтинг муниципальных образовательных организаций г. Красноярска

В итоговом рейтинге муниципальных образовательных организаций г. Красноярска МАДОУ № 56 занял 6-е место с итоговым показателем оценки качества условий оказания услуг организацией – 95,9% (Рисунок 1) и 2-е место в значении по каждому показателю – 95,5% (Рисунок 2).

Рисунок 1

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	Доброжелательность, вежливость работников организаций	Удовлетворенность условиями оказания услуг
1	МБОУ Гимназия № 7	ОО	Ленинский	99,6	97,8	100,0	100,0	100,0	100,0
2	МБОУ ЦДО № 5	ДОД	Советский	97,8	89,4	99,5	100,0	100,0	100,0
3	МБДОУ № 107	ДОУ	Свердловский	97,7	92,4	99,0	100,0	99,0	98,3
4	МАОУ Лицей № 3	ОО	Ленинский	97,1	95,6	100,0	89,8	100,0	100,0
5	МАОУ школа- интернат № 1 имени В.П. Синякова	ОО	Октябрьский	95,9	97,9	100,0	81,8	100,0	100,0
6	МАДОУ № 56	ДОУ	Советский	95,9	91,7	97,0	100,0	95,6	95,0

Рисунок 2

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

№ 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
		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.оказ.усл	4.3. П.вежл.дист.У	Крит4	5.1. П.реком	5.2.П.Орг.усл.	5.3. П.уд	Крит5	общий балл
1	МБДОУ № 107	73	80	77	100	100	97	99	92	100	98	99	100	100	100	100	99	99	99	99	99	98	98	98	98
2	МАДОУ № 56	73	77	75	100	98	98	98	92	100	94	97	100	100	100	100	99	93	94	96	94	99	94	95	96

III. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

В независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Красноярск в 2023 году, приняли участие 276 организаций. В оценке учитывалось мнение 82 999 человек из числа получателей услуг.

Средний балл по отрасли образования на территории города Красноярска в 2023 году составил – 83,31 балла.

Средний балл по критерию «Открытость и доступность информации об организации» составил – 89,23 балла.

Средний балл по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» составил – 90,97 балла.

Средний балл по критерию «Доступность услуг для инвалидов» составил – 59,92 балла.

Средний балл по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» составил – 89,15 балла.

Средний балл по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил – 87,29 балла.

Выявленные недостатки и конкретная рекомендация МАДОУ № 56

Обеспечить указанные недостающие материалы и/или условия оказания
услуг, а именно: - САЙТ.

Доступная среда – Информация о специальных условиях для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе: Об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья - САЙТ.

Доступная среда – Информация о специальных условиях для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе: О наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.