Мурманск, 2023

Заказчик: Министерство образования и науки Мурманской области   
Исполнитель: ООО «ВИТАДИНИ»   
Директор ООО «ВИТАДИНИ»: О.П. Бурцев   
«19» декабря 2023 г.

**ОТЧЕТ  
О РЕЗУЛЬТАТАХ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ В РАМКАХ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДОШКОЛЬНЫМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ В 2023 ГОДУ  
  
  
(в рамках выполнения государственного контракта   
№ 0149200002320001от 19.10.2023)**

**Раздел 1. Общая информация об исследовании**

**1.1. Цели, задачи, предмет исследования, ожидаемые результаты**

**Цель исследования**: формирование информационной базы для проведения Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (НОК УОД) организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Мурманской области, и разработки предложений по улучшению их деятельности.

**Задачи исследования:**

1. Сбор данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в соответствии с перечнем общих критериев независимой оценки, определенным Федеральным законом от 05.12.2017 № 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», а также отраслевыми перечнями показателей, характеризующих общие критерии НОУ УОД, утвержденными федеральными органами исполнительной власти;

2. Обобщение полученных результатов, построение на их основе проектов рейтинга организаций в сфере образования.

**Объект исследования:**дошкольные образовательные организаций Мурманской области.

**Предмет исследования:**качество условий осуществления образовательной деятельности дошкольными образовательными учреждениями.

**Ожидаемые результаты исследования:**

1. Сформированная информационная база, позволяющая реализовать оценку условий осуществления образовательной деятельности дошкольными образовательными учреждениями Мурманской области.

2. Разработанный инструментарии независимой оценки условий осуществления образовательной деятельности в дошкольных образовательных учреждениях.

3. Реализованная операционная модель проведенного обследования и набор оформленных таблиц по показателям НОК УОД

3. Произведенный расчет показателей НОК УОД дошкольных образовательных организаций.

4. Сформированные отчеты по результатам НОК УОД по каждой образовательной организации по оцениваемым критериям и показателям, с описанием выявленных замечаний и рекомендациями по их устранению.

5. Сформированный общий рейтинг дошкольных образовательных организаций, рейтинги образовательных организаций по муниципальным образованиям, рейтинги высоких, средних, низких оценок.

6. Обобщенные выводы и рекомендации по результатам проведенного обследования.

**Этапы исследования.**

Для достижения цели и задач сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Мурманской области, был последовательно проведен целый комплекс мероприятий:

***1. Подготовительный этап:***

1.Разработана Программа исследования. В Методологическом разделе Программы были определены цель и задачи исследования, заложена операционная модель исследования, разработаны общие инструкции для участников социологического опроса. В Методическом разделе Программы были размещены проект карточки анализа сайтов образовательных организаций, проекты карточек для наблюдения/самонаблюдения за условиями осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях, проект анкеты для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в дошкольных учреждениях.

2. Определена Интернет–платформы для проведения онлайн-опроса респондентов - <http://socexpert03.ru/>.

3. Разработаны формы расчетных таблиц по показателям оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

***2. Основной этап***

Проведение сбора информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями дошкольного образования предусматривало:

- анализ сайтов образовательных организаций с заполнением карточки оценки сайта по каждой организации;

- проведение процедуры наблюдения условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, с заполнением карточек наблюдения/самонаблюдения по каждой организации;

- проведение онлайн-опроса респондентов о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

- проведение опроса респондентов с помощью метода анкетирования в образовательных организациях.

***3. Заключительный этап.***

Обработка и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, предусматривали:

- формирование массива данных;

- формирование расчетных таблиц по показателям оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность;

- подготовку аналитического отчета о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Мурманской области.

**1.2 Операционная модель исследования**

Операционная модель исследования представляет собой форму таблицы расчетов показателей оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, согласно Приложению № 1 к Техническому заданию и соответствует Единому порядку 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 (далее – Единый порядок), утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н, (далее – Единый порядок), отраслевым методическим рекомендациям, а также ведомственным нормативным актам уполномоченных федеральных органов исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества.

**Общие критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ:**

**I. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

***Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении):***

1) Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения);

на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (сайт bus.gov.ru).

2) Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

телефона;

электронной почты;

электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

раздела "Часто задаваемые вопросы";

технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**II. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**

***Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность***

1) Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);

наличие и доступность питьевой воды;

наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

санитарное состояние помещений организаций.

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**III. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

***Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов***

1) Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории 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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

2) Обеспечение в организации (учреждении) 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 (учреждения) для инвалидов по зрению;

помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

**IV. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

***Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)***

1)Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**V. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

***Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг***

1)Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**1.3. Методы сбора информации**

В рамках процедуры НОК УОД использовались следующие методы сбора информации:

- опрос респондентов с помощью метода анкетирования в организациях;

- онлайн-опрос респондентов с использованием интернет-платформы для опроса;

- анализ сайтов организаций;

- не включенное наблюдение за качеством условий осуществления образовательной деятельности организаций/ анализ рабочих карточек, предоставленных образовательными организациями.

**2. Описание методики и техники проведения исследования**

**2.1 Формирование выборки**.

Объем выборки при проведении онлайн-опроса респондентов и опроса с помощью метода анкетирования / интервьюирования в образовательных организациях был установлен Заказчиком в соответствии Методикой 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, утвержденной приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н.

Необходимое и достаточное количество респондентов определено направленной (целевой) выборкой, с учетом того, что опрос проводится в целевых группах – получателей образовательных услуг организаций дошкольного образования Мурманской области. В обследовании приняли участие 31 700 родителей/ законных представителей несовершеннолетних получателей услуг – воспитанников дошкольных образовательных организаций Мурманской области. Респондентами являются дееспособные получатели услуг. Несовершеннолетние получатели услуг в возрасте до 7 лет не могут являться респондентами.

Объем выборки по каждой из образовательных организаций, подлежащих обследованию, представлен в таблице 2.1

Таблица 2.1

**Перечень дошкольных образовательных организаций Мурманской области, подлежащих НОУ УОД в 2023 году и объем выборки по каждой из них**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование образовательной организации** | **Количество анкет, заполненных на бумажном носителе** | | **Количество анкет, заполненных онлайн** | | **Общее количество анкет** |
| **План** | **Факт** | **План** | **Факт** |
| 73 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 1 г. Кировска | 117 | 249 | 30 | 30 | 279 |
| 74 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 4 г. Кировска | 96 | 176 | 25 | 25 | 201 |
| 75 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 5 г. Кировска | 128 | 132 | 33 | 33 | 165 |
| 76 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 10 г. Кировска» | 81 | 123 | 21 | 21 | 144 |
| 77 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 12 г. Кировска» | 99 | 117 | 25 | 25 | 142 |
| 78 | муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение № 16 г. Кировска | 92 | 125 | 24 | 24 | 149 |
| 79 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 30 г. Кировска | 16 | 30 | 5 | 5 | 35 |
| 80 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 36» | 43 | 44 | 11 | 11 | 55 |

**2.2. Описание методики и техники проведения опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования/интервьюирования в организациях**

Информация о проведении НОУ УОД была доведена до образовательных организаций Мурманской области. Интервьюеры, предварительно пройдя необходимый инструктаж, представленный в Программе исследования, проводили очное и дистанционное обследование условий оказания услуг образовательными учреждениями. Назначенные ответственные от организаций заполняли рабочие карточки, отражая наличие и доступность информации на информационных стендах организации и фиксируя состояние доступной среды для инвалидов. Эксперты организации – оператора провели анализ официальных сайтов организаций. Полученные данные заносились в расчетные таблицы, изучались фотоотчеты, прилагаемые к рабочим карточкам. Очное анкетирование на бумажных носителях проводилось среди респондентов – получателей услуг, заполненные анкеты сканировались, опросный инструментарий передавался для обработки организации - оператору*.* Заказчик оказывал содействие Исполнителю в обеспечении необходимого взаимодействия с руководителями оцениваемых организаций, либо назначенными ответственными за НОК УОД. Опросные бланки для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, соответствовали следующим требованиям:

– содержали не менее одного вопроса по каждому параметру показателя оценки качества в соответствии с операционной моделью исследования;

– были достаточными для формирования конкретизированных предложений по улучшению деятельности организаций;

– в анкете был предусмотрен открытый вопрос, позволяющий респонденту оставить предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

При необходимости, для уточнения сведений об условиях реализации образовательной деятельности в образовательных организациях, особенно в удаленных районах, оператор имел возможность связаться с руководителями учреждений, и уточнить информацию.

**2.3. Описание методики и техники проведения онлайн-опроса**

При проведении онлайн-опроса получателей услуг использовался сайт <https://socexpert03.ru/>, который соответствует предъявленным требованиям Заказчика:

– имеет удобный интерфейс для респондентов;

– имеет наличие возможности размещения ссылки на онлайн анкету в источниках массовой коммуникации;

– соответствует п. 2.1. ст. 13 Федерального закона № 149-ФЗ от 27.07.2006 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

- ссылка на онлайн анкету удобна для использования и обеспечивает прямой переход к заполняемой анкете с любого электронного устройства.

С учетом количества, определенных в Перечне обследуемых организаций и объема выборки Исполнитель провел сбор и обобщение информации о качестве условий образовательной деятельности в 225 дошкольных учреждениях Мурманской области.

В результате обследования:

- получено и обработано 31700 анкет, из них 4345 анкет на бумажных носителях и 27511 анкет, заполненных онлайн;

- заполнено 675 карточек удаленного наблюдения;

- 225 карточек оценки сайтов;

- 225 справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации, что рано количеству обследованных дошкольных образовательных организаций.

В целом количество онлайн респондентов значительно превысило плановое значение. Пройти анкетирование онлайн могли оба родителя, другие члены семей воспитанников детских садов, представители общественности, жители населенных пунктов. Большее количество участников опроса традиционно обеспечивает высокую степень валидности результатов.

**3. Оценка качества условий осуществления образовательной деятельности дошкольных образовательных организаций Мурманской области**

В данном разделе представлена информация по каждому из обследованных образовательных учреждений, рекомендации для отдельных организаций по повышению показателей, значения которых составляют менее 95 баллов из 100 по первым трем критериям, и 97 баллов из 100 по четвертому и пятому критериям, где данные основываются в большей степени на результатах проведенного опроса среди респондентов. Также перечислены замечания/пожелания получателей услуг в отношении повышения качества условий осуществления образовательной деятельности учреждениями образования (при наличии). Стиль и орфография респондентов сохранены без изменения.

Организации представлены в порядке, согласно Перечню образовательных учреждений, подлежащих НОК УОД в 2023 году.

**3.73. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 1 г. Кировска**

В рамках проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности было опрошено 279 получателей услуг, из них 30 респондентов - методом очного опроса по месту нахождения организации, 249 респондента - методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: https://k-dou1.ru/

Итоговый показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности составляет 84,1 балла и занимает 101 место в рейтинге организаций в сфере образования.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества | Баллы |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 87,4 |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 92,5 |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 48 |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 97,8 |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 95 |

Основные недостатки и рекомендации по итогам НОК УОД представлены в таблице 2

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №№ | Недостатки, выявленные в ходе НОК | Предложения по улучшению качества работы организации |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | | |
|  | Замечаний нет | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | |
|  | Замечаний нет | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | |
|  | Отсутствие в помещении и на территории организации:  - поручней, лифтов, расширенных дверных проемов  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - пандуса (подъемной платформы)  - сменных кресел-колясок  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.  Ограниченное наличие в образовательной организации следующих условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:  -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации; | Продолжить работу по формированию доступной среды для инвалидов на территории и в помещениях организации.  - Оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами).  - Оборудовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов.  - Установить поручни, расширить дверные проемы.  - Приобрести сменную кресло-коляску.  - Оборудовать для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.  Обеспечить весь комплекс условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:  - Дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.  - Предоставить возможность инвалидам по слуху (зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).  - Провести инструктаж по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | |
| 1 | Замечаний нет | Нет |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | |
| 1 | 5 % от общего количества участников опроса не удовлетворены условиями оказания услуг в организации | Организации следует учитывать мнения всех получателей услуг, выявлять степень их удовлетворенности/ неудовлетворенности работой образовательного учреждения, учитывать их пожелания и устранять замечания. |
| **Комментарии респондентов** | | |
| **Результаты анкетирования**  **(недостатки/замечания/пожелания)** | | **предложения** |
| Все устраивает  Успехов и процветания!  Все итак, очень хорошо  Тепло летом в группе  Воспитателя постоянно просят купить концелярию и игрушки в детский сад, похоже, что финансирование сада мягко говоря плохое. Нужно поработать над доброжелательностью воспитателей с детьми..  Наш состав воспитателей лучший, а администрация дет. сада нагружает работай, которая, как я считаю, не должна касаться воспит. состава.  Закупить образовательный материал, в группах его очень не хватает, так же нехватка игрушек для развития детей во время игр. | | Отремонтировать бассейн  Оснащать группы игрушками, чтобы не получалось, что в одной группе игрушки есть, а в другой их мало.  Не ходить гулять в холодную погоду  Более четкое разделение детей по возрасту в группах. Разница между детьми не должна быть более 2 лет!  нанять рабочего по расчистке территории в районе детских площадок на территории сада  Не хватает бассейна.  Не менять детям корпуса на летнее время, правильно распределять работникам ежегодные отпуска и не привязывать премию воспитателей к тому, что от них не может зависить (родительская плата за сад, выпуск сертификатов доп.образования и т.д.)  Перевод детей в следующие группы должен осуществляться согласно году рождения, а не количеству полных лет на сентябрь, сто бы дети рождённые осенью не оставались в младших группах ещё на год.  Прямая связь с заведующей учреждения, а именно, проведение собраний заведующей учреждения с родителями.  Постоянство педагогического состава  Хотелось бы больше получать информации (фото и видео)о досуге детей в саду  Хотелось, чтобы в саду было теплее! В прошлом году ребёнок ходил в платьях с коротким рукавом, а в этом году в лосинах и кофтах. |

**3.74. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 4 г. Кировска**

В рамках проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности было опрошено 201 получателей услуг, из них 25 респондентов - методом очного опроса по месту нахождения организации, 176 респондента - методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: https://k-dou4.ru/

Итоговый показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности составляет 85 балла и занимает 96 место в рейтинге организаций в сфере образования.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества | Баллы |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 96,2 |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 99,5 |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 43,3 |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99 |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 86,8 |

Основные недостатки и рекомендации по итогам НОК УОД представлены в таблице 2

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №№ | Недостатки, выявленные в ходе НОК | Предложения по улучшению качества работы организации |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | | |
|  | Замечаний нет | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | |
|  | Замечаний нет | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | |
|  | Отсутствие в помещении и на территории организации:  - поручней, лифтов, расширенных дверных проемов  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - пандуса (подъемной платформы)  - сменных кресел-колясок  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.  Ограниченное наличие в образовательной организации следующих условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:  -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование знаков выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации;  - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому. | Продолжить работу по формированию доступной среды для инвалидов на территории и в помещениях организации.  - Оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами).  - Оборудовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов.  - Установить поручни, расширить дверные проемы.  - Приобрести сменную кресло-коляску.  - Оборудовать для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.  Обеспечить весь комплекс условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:  - Дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.  - Дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.  - Провести инструктаж по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.  - Предоставить возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | |
| 1 | Не выявлены | Нет |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | |
| 1 | 13,2% от общего количества участников опроса не удовлетворены условиями оказания услуг в организации | Организации следует учитывать мнения всех получателей услуг, выявлять степень их удовлетворенности/ неудовлетворенности работой образовательного учреждения, учитывать их пожелания и устранять замечания. |
| **Комментарии респондентов** | | |
| **Результаты анкетирования**  **(недостатки/замечания/пожелания)** | | **предложения** |
| Все устраивает  Все нравится  Спасибо педагогам | | Занятие с детьми:музыка, спортивные занятие, рисование,ввести в меню продукты для укрепления иммунитета. Учить навыкам культуры в обществе и этикетку,проводить мероприятия по здоровью детей,индивидуальные занятия. Вовремя сообщать о заболевшем ребёнке, побольше информировать родителей о проведённом дне в образовательном учреждении.  Ремонт, оснащение групп и кабинетов логопедов, психологов  улучшение условий для детей-инвалидов  ремонт в учреждении некоторых групп  зделать веранды на всех участках  круглосуточные групы чтоб были  Оборудование пандуса |

**3.75. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 5 г. Кировска**

В рамках проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности было опрошено 165 получателей услуг, из них 33 респондентов - методом очного опроса по месту нахождения организации, 132 респондента - методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: https://k-dou5.ru/

Итоговый показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности составляет 88,1 балла и занимает 69 место в рейтинге организаций в сфере образования.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества | Баллы |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 98,6 |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 100 |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 50,3 |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,6 |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 93,9 |

Основные недостатки и рекомендации по итогам НОК УОД представлены в таблице 2

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №№ | Недостатки, выявленные в ходе НОК | Предложения по улучшению качества работы организации |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | | |
|  | Замечаний нет | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | |
|  | Замечаний нет | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | |
|  | Отсутствие в помещении и на территории организации:  - поручней, лифтов, расширенных дверных проемов  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - пандуса (подъемной платформы)  - сменных кресел-колясок  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.  Ограниченное наличие в образовательной организации следующих условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:  - дублирование знаков выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому. | Продолжить работу по формированию доступной среды для инвалидов на территории и в помещениях организации.  - Оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами).  - Оборудовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов.  - Установить поручни, расширить дверные проемы.  - Приобрести сменную кресло-коляску.  - Оборудовать для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.  Обеспечить весь комплекс условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:  - Дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.  - Предоставить возможность инвалидам по слуху (зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).  - Предоставить возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | |
| 1 | Не выявлены | Нет |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | |
| 1 | 6,1% от общего количества участников опроса не удовлетворены условиями оказания услуг в организации | Организации следует учитывать мнения всех получателей услуг, выявлять степень их удовлетворенности/ неудовлетворенности работой образовательного учреждения, учитывать их пожелания и устранять замечания. |
| **Комментарии респондентов** | | |
| **Результаты анкетирования**  **(недостатки/замечания/пожелания)** | | **предложения** |
| Всё устраивает, спасибо.  Желаю успехов в вашем нелёгком труде!  Улучшить питание детей, а так же очень важно то, как воспитатели (некоторые) общаются с детьми и родителями. Некорректное поведение и высказывания не допустимы со стороны воспитателя к детям и при детях.  хотелось бы, чтобы в группе был один возраст | | Группы должны быть по возрасту, а не смешанные.  Детскому саду необходим капитальный ремонт  Больше дидактических пособий |

**3.76. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 10 г. Кировска»**

В рамках проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности было опрошено 144 получателей услуг, из них 21 респондентов - методом очного опроса по месту нахождения организации, 123 респондента - методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: https://k-dou10.ru/

Итоговый показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности составляет 88,4 балла и занимает 66 место в рейтинге организаций в сфере образования.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества | Баллы |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 100 |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 100 |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 46 |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100 |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 95,8 |

Основные недостатки и рекомендации по итогам НОК УОД представлены в таблице 2

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №№ | Недостатки, выявленные в ходе НОК | Предложения по улучшению качества работы организации |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | | |
|  | Замечаний нет | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | |
|  | Замечаний нет | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | |
|  | Отсутствие в помещении и на территории организации:  - поручней, лифтов, расширенных дверных проемов  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - пандуса (подъемной платформы)  - сменных кресел-колясок  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.  Ограниченное наличие в образовательной организации следующих условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:  - дублирование знаков выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации;  - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому. | Продолжить работу по формированию доступной среды для инвалидов на территории и в помещениях организации.  - Оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами).  - Оборудовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов.  - Установить поручни, расширить дверные проемы.  - Приобрести сменную кресло-коляску.  - Оборудовать для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.  Обеспечить весь комплекс условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:  - Дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.  - Предоставить возможность инвалидам по слуху (зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).  - Провести инструктаж по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.  - Предоставить возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | |
| 1 | Замечаний нет | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | |
| 1 | 4,2 % от общего количества участников опроса не удовлетворены условиями оказания услуг в организации | Организации следует учитывать мнения всех получателей услуг, выявлять степень их удовлетворенности/ неудовлетворенности работой образовательного учреждения, учитывать их пожелания и устранять замечания. |
| **Комментарии респондентов** | | |
| **Результаты анкетирования**  **(недостатки/замечания/пожелания)** | | **предложения** |
| Все устраивает  Здравствуйте, отсутствует оснащение групп видеонаблюдением. Во многих детских садах у родителей есть онлайн доступ к камерам видеонаблюдения. | | Больше развивающих занятий для подготовке к школе и отчет по ним.  Открыть дополнительные группы |

**3.77. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 12 г. Кировска»**

В рамках проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности было опрошено 142 получателей услуг, из них 25 респондентов - методом очного опроса по месту нахождения организации, 117 респондента - методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: https://k-dou12.ru/

Итоговый показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности составляет 89,8 балла и занимает 54 место в рейтинге организаций в сфере образования.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества | Баллы |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 100 |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 100 |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 54 |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,6 |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 96,5 |

Основные недостатки и рекомендации по итогам НОК УОД представлены в таблице 2

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №№ | Недостатки, выявленные в ходе НОК | Предложения по улучшению качества работы организации |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | | |
|  | Замечаний нет | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | |
|  | Замечаний нет | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | |
|  | Отсутствие в помещении и на территории организации:  - поручней, лифтов, расширенных дверных проемов  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - пандуса (подъемной платформы)  - сменных кресел-колясок  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.  Ограниченное наличие в образовательной организации следующих условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:  -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование знаков выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | Продолжить работу по формированию доступной среды для инвалидов на территории и в помещениях организации.  - Оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами).  - Оборудовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов.  - Установить поручни, расширить дверные проемы.  - Приобрести сменную кресло-коляску.  - Оборудовать для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.  Обеспечить весь комплекс условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:  - Дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.  - Дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.  - Предоставить возможность инвалидам по слуху (зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | |
| 1 | Замечаний нет |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | |
| 1 | 3,5 % от общего количества участников опроса не удовлетворены условиями оказания услуг в организации | Организации следует учитывать мнения всех получателей услуг, выявлять степень их удовлетворенности/ неудовлетворенности работой образовательного учреждения, учитывать их пожелания и устранять замечания. |
| **Комментарии респондентов** | | |
| **Результаты анкетирования**  **(недостатки/замечания/пожелания)** | | **предложения** |
| Все устраивает  ДС 12...что внутри, что с наружи (на улице)....отдыхает....и многое другое...просто не описать здесь...хорошо что ходим последний год...  Замечательные педагоги и руководители  Хорошие и отзывчивые педагоги  Отремонтируйте пожалуйста асфальтовое покрытие вокруг садика, а особенно при входе, пока идёшь от ворот до корпуса, дети и взрослые тоже постоянно весной, летом и осенью спотыкаются, а ещё дети падают и разбивают колени и руки об камни и это происходит постоянно!!!!! | | Хотелось бы чтобы скорее разделили ясельную группу.  Больше занятий для детей, воспитателей ориентированных на детей  Формировать группы по возрасту, не совмещая с другим. Т.е ясли отдельно, первая младшая отдельно, вторая младшая отдельно и т. д. Страдают не только педагоги но и в первую очередь воспитанники детского сада!  Хотелось бы, чтобы родителям советовали обращаться к логопеду дополнительно. Указывали на проблемы с речью и советовали, что необходимо делать.  Улучшить детскую площадку  Увеличить сотрудникам заработную плату |

**3.78. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение № 16 г. Кировска**

В рамках проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности было опрошено 149 получателей услуг, из них 24 респондентов - методом очного опроса по месту нахождения организации, 125 респондента - методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: https://k-dou16.ru/

Итоговый показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности составляет 87,1 балла и занимает 79 место в рейтинге организаций в сфере образования.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества | Баллы |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 100 |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 100 |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 38 |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100 |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 97,3 |

Основные недостатки и рекомендации по итогам НОК УОД представлены в таблице 2

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №№ | Недостатки, выявленные в ходе НОК | Предложения по улучшению качества работы организации |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | | |
|  | Замечаний нет | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | |
|  | Замечаний нет | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | |
|  | Отсутствие в помещении и на территории организации:  - поручней, лифтов, расширенных дверных проемов  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - пандуса (подъемной платформы)  - сменных кресел-колясок  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.  Ограниченное наличие в образовательной организации следующих условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:  -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование знаков выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации;  - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому. | Продолжить работу по формированию доступной среды для инвалидов на территории и в помещениях организации.  - Оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами).  - Оборудовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов.  - Установить поручни, расширить дверные проемы.  - Приобрести сменную кресло-коляску.  - Оборудовать для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.  Обеспечить весь комплекс условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:  - Дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.  - Дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.  - Предоставить возможность инвалидам по слуху (зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).  - Сделать альтернативную версию официального сайта организации для инвалидов по зрению. (согласно ГОСТу)  - Провести инструктаж по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.  - Предоставить возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | |
| 1 | Замечаний нет | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | |
| 1 | Замечаний нет | - |
| **Комментарии респондентов** | | |
| **Результаты анкетирования**  **(недостатки/замечания/пожелания)** | | **предложения** |
| Все устраивает  Все нравится  Всё отлично!!!  Предложений нет - меня и так всё устраивает.  Хотелось бы обратить внимание на рацион в детском саду, постоянно кормят детей тушеной капустой, дети ее не едят и ходят в итоге голодными! | | Создание бассейна  Чтоб побольше занимался логопед дефектолог с детьми |

**3.79. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 30 г. Кировска, н.п. Коашва**

В рамках проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности было опрошено 35 получателей услуг, из них 5 респондентов - методом очного опроса по месту нахождения организации, 30 респондента - методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: https://k-dou30.ru/

Итоговый показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности составляет 87,2 балла и занимает 78 место в рейтинге организаций в сфере образования.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества | Баллы |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 99,4 |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 98,6 |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 50,7 |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 97,1 |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 90 |

Основные недостатки и рекомендации по итогам НОК УОД представлены в таблице 2

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №№ | Недостатки, выявленные в ходе НОК | Предложения по улучшению качества работы организации |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | | |
|  | Замечаний нет | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | |
|  | Замечаний нет | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | |
|  | Отсутствие в помещении и на территории организации:  - поручней, лифтов, расширенных дверных проемов  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - пандуса (подъемной платформы)  - сменных кресел-колясок  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.  Ограниченное наличие в образовательной организации следующих условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:  -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование знаков выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | Продолжить работу по формированию доступной среды для инвалидов на территории и в помещениях организации.  - Оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами).  - Оборудовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов.  - Установить поручни, расширить дверные проемы.  - Приобрести сменную кресло-коляску.  - Оборудовать для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.  Обеспечить весь комплекс условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:  - Дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.  - Дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.  - Предоставить возможность инвалидам по слуху (зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | |
| 1 | Замечаний нет | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | |
| 1 | 10% от общего количества участников опроса не удовлетворены условиями оказания услуг в организации | Организации следует учитывать мнения всех получателей услуг, выявлять степень их удовлетворенности/ неудовлетворенности работой образовательного учреждения, учитывать их пожелания и устранять замечания. |
| **Комментарии респондентов** | | |
| **Результаты анкетирования**  **(недостатки/замечания/пожелания)** | | **предложения** |
| Все устраивает  Спасибо, отличный детский сад  На участке детского сада недостаточно игрового оборудования  Хорошее учреждение, пусть дальше развивается. | | Желательно благоустроить прогулочный, игровой участок  Закупить оборудование в физкультурный зал |

**3.80. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 36» г. Кировска, н.п. Титан**

В рамках проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности было опрошено 55 получателей услуг, из них 11 респондентов - методом очного опроса по месту нахождения организации, 44 респондента - методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: https://k-dou36.ru/

Итоговый показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности составляет 86,9 балла и занимает 81 место в рейтинге организаций в сфере образования.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества | Баллы |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 95,4 |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 96,4 |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 49 |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,2 |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 95,5 |

Основные недостатки и рекомендации по итогам НОК УОД представлены в таблице 2

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №№ | Недостатки, выявленные в ходе НОК | Предложения по улучшению качества работы организации |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | | |
|  | Замечаний нет | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | |
|  | Замечаний нет | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | |
|  | Отсутствие в помещении и на территории организации:  - поручней, лифтов, расширенных дверных проемов  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - сменных кресел-колясок  Ограниченное наличие в образовательной организации следующих условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:  -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации;  - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому. | Продолжить работу по формированию доступной среды для инвалидов на территории и в помещениях организации.  - Оборудовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов.  - Установить поручни, расширить дверные проемы.  - Приобрести сменную кресло-коляску.  Обеспечить весь комплекс условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:  - Дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.  - Предоставить возможность инвалидам по слуху (зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).  - Провести инструктаж по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.  - Предоставить возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | |
| 1 | Замечаний нет | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | |
| 1 | 4,5% от общего количества участников опроса не удовлетворены условиями оказания услуг в организации | Организации следует учитывать мнения всех получателей услуг, выявлять степень их удовлетворенности/ неудовлетворенности работой образовательного учреждения, учитывать их пожелания и устранять замечания. |
| **Комментарии респондентов** | | |
| **Результаты анкетирования**  **(недостатки/замечания/пожелания)** | | **предложения** |
|  | | хотелось бы спортивную площадку, оборудованную современным физкультурным инвентарем  хотелось бы новое оборудование на прогулочных площадках |

**4. Детальная интерпретация критериев и показателей оценки качества и проект рейтинга**

Таблица 4.1.

**Значения критериев оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в дошкольных образовательных организациях Мурманской области, в баллах**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| п/п | Наименование образовательной организации | Оценка по группе показателей | | | | | |
| открытость и доступность информации об организации | комфортность условий предоставления услуг | доступность услуг для инвалидов | доброжелательность, вежливость работников организаций | удовлетворенность условиями оказания услуг | Всего |
|  | Нормативные значения | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 1  г. Кировска | 87.4 | 92.5 | 48 | 97.8 | 95 | 84.1 |
|  | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 4  г. Кировска | 96.2 | 99.5 | 43.3 | 99 | 86.8 | 85 |
|  | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 5  г. Кировска | 98.6 | 100 | 50.3 | 99.6 | 93.9 | 88.1 |
|  | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 10 г. Кировска» | 100 | 100 | 46 | 100 | 95.8 | 88.4 |
|  | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 12 г. Кировска» | 100 | 100 | 54 | 98.6 | 96.5 | 89.8 |
|  | Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение № 16  г. Кировска | 100 | 100 | 38 | 100 | 97.3 | 87.1 |
|  | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 30  г. Кировска | 99.4 | 98.6 | 50.7 | 97.1 | 90 | 87.2 |
|  | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 36» | 95.4 | 96.4 | 49 | 98.2 | 95.5 | 86.9 |

**4.2.1. Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»**

Критерий «Открытость и доступность информации об организации» включает в себя 3 показателя:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

- на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет».

1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;

- электронной почты;

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения

(жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Приобретая опыт в прохождении НОК УОД, неоднократно участвуя в процедуре, образовательные организации Мурманской области успешно подготовились к обследованию 2023 года, устранив недоработки в обеспечении открытости и доступности информации о функционировании учреждений.

Оформление и содержательное наполнение информационных стендов и сайтов образовательных организаций в полной мере соответствует выдвигаемым требованиям. Согласно «Методическим рекомендациям к единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (с учетом отраслевых особенностей)» от 23.02.2023 года на стендах учреждений представлены 11 единиц документов, обязательных для дошкольных образовательных организаций.

Имеющиеся замечания в основном могли касаться отсутствия на информационных стендах следующих документов:

**-** Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии); адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии);

- Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;

- Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся), а также правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор (при наличии).

Отсутствие первого документа объясняется представителями администраций дошкольных образовательных организаций отсутствием структурных подразделений, дублированием аналогичной информации на сайте организации.

Чаще всего не размещается на информационных стендах документ о порядке оказания платных услуг, что также объясняется отсутствием платных услуг, предоставляемых организацией.

Что касается локальных нормативных актов, их не размещают на стендах по причине объемного содержания самих документов, что усложняет их фиксацию на стенде.

Согласно «Методическим рекомендациям к единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (с учетом отраслевых особенностей)» от 23.02.2023 года на сайтах образовательных учреждений должны быть представлены 40 единиц документов. Организация – оператор посчитала целесообразным добавление еще трех документов, выделив их в отдельные позиции изучения:

- Информация о полном и сокращенном (при наличии) наименовании образовательной организации;

- Информация о местах осуществления образовательной деятельности, в том числе сведения об адресах мест осуществления образовательной деятельности, которые в соответствии с частью 4 статьи 91 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» не включаются в соответствующую запись в реестре лицензий на осуществление образовательной деятельности (при наличии);

- Сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением указанных положений в виде электронных документов, подписанных простой электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (при наличии структурных подразделений).

Таким образом, на сайте рассматривалось наличие 43 документов.

Анализ сайтов дошкольных образовательных организаций Мурманской области позволил сформулировать следующие обобщенные выводы: сайты образовательных организаций в своем большинстве четко структурированы, имеют содержательное наполнение, соответствующее требованиям, содержат информацию о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, которые функционируют и обеспечивают обратную связь.

Безупречным наполнением отличаются такие разделы сайтов, как «Основные сведения», «Образование», «Педагогический состав», «Финансово-хозяйственная деятельность». Однако содержательное наполнение других разделов часто варьируется и документы размещаются в разделах, к которым имеют не прямое, а косвенное отношение. Это затрудняет фиксировать наличие всех необходимых документов на сайте.

Наиболее общее замечание, касающееся содержательного наполнения сайтов, можно сделать по поводу неполного размещения информации. Так вновь в зону внимания экспертов попало отсутствие документа «О порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг». Как правило, организации ограничиваются записью на сайте об отсутствии платных услуг, в то время, как требуется образец договора.

Другое замечание можно сделать по поводу отсутствия информации о специальных условиях питания, о специальных условиях охраны здоровья, о доступе к электронным образовательным ресурсам, в том числе для детей-инвалидов. По данным позициям чаще всего на сайте указывается запись «не требуется». При этом невозможно однозначно отметить, что информации нет. Контекст такой информации предполагает, что в образовательной организации не обслуживаются дети с ограниченными возможностями здоровья. Однако содержательно информация не поясняется.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательных организации Мурманской области, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) находится в диапазоне 95-100%. Исключение составляют респонденты из Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 25 компенсирующего вида» г. Мончегорск. Здесь участники опроса лишь на 60% удовлетворены открытостью и доступностью информации об учреждении, Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения № 1 г. Кировска (71,8%), Муниципального дошкольного образовательного учреждения детский сад комбинированного вида № 4 «Сказка» г. Заозерск (76,5%), хотя информация на стендах и на сайтах указанных организаций представлена в полном объеме.

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Открытость и доступность информации об организации» см. Таблице 4.3

Таблица 4.3.

**Итоговые баллы по показателям 1.1., 1.2, 1.3 по обследованным организациям**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Открытость и доступность информации об организации** | | |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | 1.2.1.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| 73 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 1 г. Кировска | 95,5 | 100,0 | 71,8 |
| 74 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 4 г. Кировска | 100,0 | 100,0 | 90,5 |
| 75 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 5 г. Кировска | 95,5 | 100,0 | 100,0 |
| 76 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 10 г. Кировска» | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 77 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 12 г. Кировска» | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 78 | муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение № 16 г. Кировска | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 79 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 30 г. Кировска | 100,0 | 100,0 | 98,6 |
| 80 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 36» | 95,5 | 100,0 | 91,8 |

**4.2.2. Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»**

В рамках экспертизы условий образовательной деятельности Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» был представлен двумя показателями:

2.1. Наличие комфортных условий предоставления услуг:

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию) графиком прихода социального работника на дом и пр.) при оценивании образовательных организаций не изучается.

Анализ результатов проведенного исследования свидетельствует о том, что в целом, по критерию 2. «Комфортность условий предоставления услуг», 97 образовательных организаций получили оценку 100 баллов. Другая группа учреждений также находится в достаточно высоком диапазоне оценок – от 99,8 до 90 баллов. Средние оценки получила 21 организация. Их оценки меняются от 89,8 баллов до 80 баллов. Четыре организации получили оценки ниже 80 баллов.

По показателю «Наличие комфортных условий предоставления услуг» оценка проводилась по 5 индикаторам:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной

соответствующей мебелью;

- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);

- наличие и доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

- санитарное состояние помещений организации.

Отсутствие оценки хотя бы по одному индикатору приводит к снижению оценки на 20 баллов. Таким образом, высокую оценку 100 баллов получили 202 образовательных организации, они имеют в наличии все из обследуемых условий, среднюю оценку 80 баллов получили 20 учреждений, 60 баллов получили три образовательных организаций.

Анализ комментариев респондентов показал, что участники опроса отмечали, что в некоторых организациях зоны ожидания недостаточно комфортны, нет места, где родители могут присесть, комфортно разместиться, чтобы одеть ребенка.

Наличие и понятность навигации обеспечивается самой организацией. Многие коллективы творчески подходят к решению данного вопроса. Фотоотчет продемонстрировал разнообразие навигационных указателей, схем, рисунков и знаков, поясняющих передвижение по учреждению, как для детей, так и для родителей.

Наличие и доступность питьевой воды в дошкольных образовательных организациях традиционно обеспечивается размещением в специально отведенном месте графинов с кипяченой водой или бутилированной воды и чистых стаканчиков.

Санитарно-гигиенические помещения имеются в наличие во всех образовательных организациях, они доступны и обеспечены гигиеническими средствами.

При полном обеспечении комфортных условий предоставления услуг со стороны образовательных организаций, доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), варьировалась. Максимально удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг участники опроса из 102 образовательных организаций. Менее других удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг респонденты из ряда образовательных организаций. Их мнение повлияло на снижение оценки по данному критерию: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение, ЗАТО г. Североморск "Детский сад №49" (79,7 балла), Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение г. Мурманска № 74 (71,2 балла), Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 19" Муниципального образования Кандалакшский район (64,9 балла), Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение г. Мурманска № 128 (59,6 балла).

Детальные значения рассмотренных показателей критерия **«Комфортность условий предоставления услуг»** см. Таблице 4.5

Таблица 4.5.

**Итоговые баллы по показателям 2.1., 2.3 по обследованным организациям**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | **Наименование организации** | **Комфортность условий предоставления услуг** | |
| 2.1 Наличие комфортных условий для предоставления услуг | 2.3Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность |
| 73 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 1 г. Кировска | 100 | 84,9 |
| 74 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 4 г. Кировска | 100 | 99,0 |
| 75 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 5 г. Кировска | 100 | 100 |
| 76 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 10 г. Кировска» | 100 | 100 |
| 77 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 12 г. Кировска» | 100 | 100 |
| 78 | муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение № 16 г. Кировска | 100 | 100 |
| 79 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 30 г. Кировска | 100 | 97,1 |
| 80 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 36» | 100 | 92,7 |

**4.2.3. Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»**

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» включает в себя следующие показатели и индикаторы:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), 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 (учреждении).

3.2. Обеспечение в организации (учреждении) 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 (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для

инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов

В обобщенном виде оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов» распределились следующим образом:

- наивысший балл – 100 баллов получило Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение №14 г. Оленегорск;

- высокие баллы получили четыре образовательные организации - Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 20 п.г.т. Мурмаши Кольского района (96,3 балла), Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 2 «Радуга» г. Заозерск (95,7 балла), Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение г. Мурманска № 109 (92балла), [Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение ЗАТО г. Североморск "Детский сад №8"](http://bus.gov.ru/public/agency/agency.html?agency=165173) (91,9 балла);

- средние оценки в диапазоне от 89,4 балла до 70 баллов получили 36 обследованных образовательных организаций.

- низкие (неудовлетворительые) оценки, от 70 баллов до 24 баллов получили 184 обследованных учреждения.

«Доступность услуг для инвалидов» - критерий, который систематически сохраняет низкие показатели. Организация доступной среды обусловлена многими факторами, экономическими и социальными.

Отсутствие финансирования не позволяет организациям приобрести необходимое оснащение и оборудовать входные группы пандусами, помещения – поручнями, оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, приобрести кресла-коляски, таблички с рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Размещение некоторых дошкольных образовательных организаций в зданиях старой постройки, в силу архитектурных решений, не позволяет оборудовать санитарно-гигиенические помещения, установить лифт, расширить дверные проемы и лестничные пролеты.

Невозможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) обусловлена отсутствием не только в учреждении, но и в городе/населенном пункте кадров соответствующей квалификации. В этом случае образовательная организация может заключать договор о сотрудничестве с социальными учреждениями, которые осуществляют обслуживание инвалидов по зрению/слуху.

Большинство образовательных организаций готовы оказать помощь по сопровождению инвалидов в организации (учреждения), организуя прохождение соответствующего инструктажа или обучения работниками организации. Однако многие указывают на отсутствие наличия возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому, хотя в качестве причины называется отсутствие спроса на данную услугу.

В материалах второй части данного отчета представлено детальное описание недостатков, выявленных в каждой образовательной организации при обследовании доступной среды. Приведены рекомендации по устранению недостатков.

Детальные значения рассмотренных показателей критерия **«Доступность услуг для инвалидов»** см. Таблице 4.7

Таблица 4.7.

**Итоговые баллы по показателям 3.1., 3.2, 3.3 по обследованным организациям**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Наименование организации** | **Доступность услуг для инвалидов** | | | |
| 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений | 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов |
| 73 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 1 г. Кировска | 0,0 | 60,0 | 80,0 |
| 74 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 4 г. Кировска | 0,0 | 40,0 | 90,9 |
| 75 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 5 г. Кировска | 0,0 | 60,0 | 87,5 |
| 76 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 10 г. Кировска» | 0,0 | 40,0 | 100,0 |
| 77 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 12 г. Кировска» | 0,0 | 60,0 | 100,0 |
| 78 | муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение № 16 г. Кировска | 0,0 | 20,0 | 100,0 |
| 79 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 30 г. Кировска | 0,0 | 60,0 | 88,9 |
| 80 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 36» | 20,0 | 40,0 | 90,0 |

**4.2.4. Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»**

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» включал в себя следующие показатели:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации

по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Оценки респондентов по двум первым показателям являются, как правило, идентичными, и стабильно высокими – в диапазоне 95-100 баллов. Значение оценки по третьему показателю может снижаться до 90 баллов, но также остается на высоком уровне.

Анализ результатов проведенного исследования свидетельствует о том, что в целом, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций», 77 образовательных организаций получили высшую оценку -100 баллов по всем показателям критерия. 146 организаций получили высокие оценки в диапазоне 99,9 баллов – 90,7баллов. Среднюю, (удовлетворительную) оценку получили только два образовательных учреждения, однако и их оценки блики к высоким - Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение №9 г. Оленегорск (88,4 балла), Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 4» с. Краснощелье (87,5 балла).

О степени удовлетворенности получателей услуг можно судить по результатам анализа комментариев участников опроса. В основном комментарии респондентов носят положительный характер. Вместе с тем, участники опроса неоднократно делали замечания по поводу невежливого отношения работников образовательных организаций, как детям, так и к родителям/законным представителям воспитанников детских садов. В этом случае эксперты организации – оператора рекомендовали организациям обсудить проблему формирования оптимального педагогического общения с детьми и построения конструктивных отношений с родителями/законными представителями воспитанников и провести соответствующую работу с коллективом.

Детальные значения рассмотренных показателей критерия **«Доброжелательность, вежливость работников организации»** см. Таблице 4.7

Таблица 4.9**.**

**Итоговые баллы по показателям 4.1., 4.2, 4.3 по обследованным организациям**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Наименование организации** | **Доброжелательность, вежливость работников** | | |
| 4.1.1. Удовлетворенность доб-рожелательностью, вежливо-стью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники прием-ной комиссии, секретариата, учебной части) при непосред-ственном обращении в органи-зацию социальной сферы | 4.2.1. Удовлетворенность доб-рожелательностью, вежливо-стью работников образова-тельной организации, обеспе-чивающих непосредственное оказание услуги (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) при обращении в организацию | 4.3.1. Удовлетворенность доб-рожелательностью, вежливо-стью работников образова-тельной организации при ис-пользовании дистанционных форм взаимодействия (по те-лефону, по электронной почте, с помощью электронных сер-висов (подачи электронного обращения (жалобы, предло-жения), получения консульта-ции по оказываемым услугам и пр.) |
| 73 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 1 г. Кировска | 97,8 | 97,8 | 97,8 |
| 74 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 4 г. Кировска | 99,0 | 99,0 | 99,0 |
| 75 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 5 г. Кировска | 97,6 | 97,6 | 97,6 |
| 76 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 10 г. Кировска» | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 77 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 12 г. Кировска» | 98,6 | 98,6 | 98,6 |
| 78 | муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение № 16 г. Кировска | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 79 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 30 г. Кировска | 97,1 | 97,1 | 97,1 |
| 80 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 36» | 98,2 | 98,2 | 98,2 |

**4.2.5. Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» состоит из следующих показателей:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Как видно из таблицы 4.6. абсолютно удовлетворены условиями оказанию услуг участники опроса из 19 образовательных организаций. Данные учреждения получили высшую оценку 100 баллов. Высокие оценки от 99, 5 до 90 баллов получили 182 учреждения. «4 образовательные организации получили средние оценки от 89,8 балла до 82,1 балла. И только одна организация получила неудовлетворительную оценку 60,7 балла - Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение Ковдорского муниципального округа «Детский сад №5 «Теремок». Здесь оценки респондентов по трем показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составили 61,1 балла, 61,1 балла и 60,3 балла соответственно по всем показателям.

В целом, по показателям 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым» оценки респондентов и 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг» оценки находятся в диапазоне от 90 до 100 баллов. По показателю 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» оценки можно разделить на две группы – высокие и средние.

Детальные значения рассмотренных показателей критерия **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** см. Таблице 4.11

Таблица 4.11.

**Итоговые баллы по показателям 5.1., 5.2, 5.3 по обследованным организациям**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Наименование организации** | **Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | |
| 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым | 5.2.1. Удовлетворенность по-лучателей образовательных услуг удобством графика ра-боты организации | 5.3.1. Удовлетворенность по-лучателей образовательных услуг в целом условиями ока-зания услуг в образовательной организации |
| 73 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 1 г. Кировска | 97,85 | 97,85 | 92,11 |
| 74 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 4 г. Кировска | 99,00 | 99,00 | 74,63 |
| 75 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 5 г. Кировска | 97,58 | 97,58 | 90,30 |
| 76 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 10 г. Кировска» | 100,00 | 100,00 | 91,67 |
| 77 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 12 г. Кировска» | 98,59 | 98,59 | 94,37 |
| 78 | муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение № 16 г. Кировска | 97,32 | 97,32 | 97,32 |
| 79 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 30 г. Кировска | 97,14 | 97,14 | 82,86 |
| 80 | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 36» | 98,18 | 98,18 | 92,73 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**4.4. Результаты НОК УОД дошкольных образовательных организаций Мурманской области**

Значения НОК УОД учреждениями образования (средние значения по 5 общим критериям оценки) находятся в пределах от 68 баллов до 99,4 баллов из 100.

Шкала оценки общих критериев оценки качества условий осуществления образовательной деятельности представлена следующим образом:

- 90 баллов и более – высокая оценка («лучшие»);

- 70-89 баллов – удовлетворительная оценка («средние»);

- менее 70 баллов – неудовлетворительная оценка («худшие»).

Высокие оценки («лучшие», более 90 баллов) получили 95 организаций (от 90,0 балла до 99,2 балла), удовлетворительные оценки («средние», 80,1 -89,9 баллов) – 130 организации. Неудовлетворительную оценку качества условий оказания услуг не получила ни одна из обследованных образовательных организаций. Таким образом, высокие (лучшие) оценки получили 42% обследованных образовательных организаций, а удовлетворительные (средние) – 58% образовательных учреждений

Таким образом, **самые высокие оценки** получили Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение города Полярные Зори «Детский сад № 6» (99,2 балла) и Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение №2 г. Оленегорск (99 баллов).

Далее в **десятку лидеров** вошли Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 62" муниципального образования Кандалакшский район г. Кандалакша и Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение города Полярные Зори «Детский сад № 7» (98,2 балла), Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение города Полярные Зори «Детский сад № 5» (97,8 баллов), Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 2 «Радуга» г. Заозерск (97,2 балла), [Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  ЗАТО г. Североморск "Детский сад №8"](http://bus.gov.ru/public/agency/agency.html?agency=165173) (97,1 балла), Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение г. Мурманска № 50, Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение г. Мурманска № 109, Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Терского района "Детский сад №5" (получили 97 баллов каждый), Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Терского района «Детский сад №3» (96,9 баллов), Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 20 п.г.т. Мурмаши Кольского района (96,8 баллов), Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 8 присмотра и оздоровления» г. Мончегорск (96,4 балла) и Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 49 г. Апатиты (96,39 балла).

Последующие высокие оценки, присвоенные образовательным организациям, находятся в диапазоне между 96,2 и 90 баллов. Причем целому ряду образовательных организаций присвоено одинаковое количество баллов, соответственно, в рейтинге они занимают одни и те же позиции.

Средняя (удовлетворительная) оценка в диапазоне 90 – 85 баллов присвоена 105 организациям. Они незначительно отстают от достижения высокого показателя.

В диапазоне средней оценки от 85 до 80,1 балла находятся 25 образовательных организации.

**Среднее значение по всем дошкольным образовательным организациям Мурманской области составило 86, 33 балла.**

**5. Описание значений критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям**

Таблицы значений показателей оценки качества по муниципальным образованиям в сфере образования демонстрируют итоговое значение показателя оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными организациями, расположенными на территории соответствующего муниципального образования и оказывающими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета муниципального образования, в целом по муниципальному образованию (суммарное значение параметров). Таблицы представленных рейтингов представляют ранжирование по местам.

**5.7. Рейтинг дошкольных образовательных организаций г. Кировска**

Таблица 5.7.

**Рейтинг дошкольных образовательных организаций г. Кировска сформированный в результате НОК УОД в 2023г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование организации | Суммарное значение параметров | Место в рейтинге |
| 1 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 12  г. Кировска» | 89.8 | 1 |
| 2 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 10  г. Кировска» | 88.4 | 2 |
| 3 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 5  г. Кировска | 88.1 | 3 |
| 4 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 30  г. Кировска | 87.2 | 4 |
| 5 | Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение № 16  г. Кировска | 87.1 | 5 |
| 6 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 36»  г. Кировск | 86.9 | 6 |
| 7 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 4  г. Кировска | 85 | 8 |
| 8 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 1  г. Кировска | 84.1 | 9 |

В г. Кировск все 8 дошкольных образовательных организаций по сумме все критериев получили средние оценки от 84,1 балла до 89,8 балла.

Лидером рейтинга стало Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 12 г. Кировска» (89,8 балла)

**6. Результаты оценки организаций сферы образования по общим критериям НОК**

Средние значения по общим критериям оценки качества условий предоставления услуг в сфере образования составляют от \_\_\_\_ балла до 9\_\_\_ балла. Наиболее благоприятная ситуация отмечается в отношении трех критериев. Первый: «Открытость и доступность информации об организации» (98,58 балла) – это лидирующий критерий рейтинга среди остальных. На втором месте – «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (98,36 баллов), на третьем месте - критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (97,47 балла), на четвертом месте - критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (94,9 баллов, 4-е место). Таким образом, четыре критерия получили самые высокие оценки рейтинга общих критериев НОК.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» получил низкую оценку (56,34 балла) и занял последнее 5-е место в рейтинге критериев НОК среди обследованных образовательных организаций (см. Рисунок 6.1).

**Рисунок 6. 1 Средние значения по общим критериям оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в дошкольных образовательных организациях Мурманской области в 2023 году**

**Методические документы для проведения независимой оценки качества**

**условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях**

**Макет анкеты**

**для опроса получателей услуг о качестве условий**

**осуществления образовательной деятельности дошкольными образовательными организациями Мурманской области**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве осуществления образовательной деятельности дошкольными образовательными организациями Мурманской области

В опросе о качестве осуществления образовательной деятельности дошкольными образовательными организациями могут участвовать родители (законные представители) несовершеннолетних получателей услуг.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу образовательной организации и повысить качество оказания образовательных услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания образовательных услуг образовательными организациями гарантируется. Выберите категорию получателя образовательных услуг, к которой Вы относитесь (родитель (законный представитель) обучающегося).

Выберите ответ на следующие вопросы:

1. При посещении образовательной организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да

Нет (переход к [вопросу 3](#P1217))

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом образовательной организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да

Нет (переход к [вопросу 5](#P1225))

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

Да

Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления образовательных услуг в организации (обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации)?

Да

Нет

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да

Нет (переход к [вопросу 8](#P1237))

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления образовательных услуг для инвалидов в организации?

Да

Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части)?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)?

Да

Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с образовательной организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым образовательным услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

Да

Нет (переход к [вопросу 12](#P1253))

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым образовательным услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации)? (вопрос не должен быть доступен (задан) для категории получателей образовательных услуг "Воспитанник детского дома")

Да

Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления образовательных услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)? (вопрос не должен быть доступен (задан) для категории получателей образовательных услуг "Воспитанник детского дома")

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации?

Да

Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания образовательных услуг в данной образовательной организации:

|  |
| --- |
|  |
|  |

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

18. Ваш возраст \_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите, сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

**Методические рекомендации интервьюерам по проведению сбора первичной информации в очной форме**

**I. Рекомендации по заполнению анкеты (опросника):**

1. Изучите содержание и технику заполнения анкеты (опросника).

2. Все записи и отметки в анкете (опроснике) делайте шариковой ручкой.

3. Аккуратно отмечайте ответы, которые были даны респондентом.

4. Отмечайте ответ «з/о» («затрудняюсь ответить») только в том случае, если очевидно, что респондент испытывает затруднения или сомнения, отвечая на поставленный вопрос.

5. Отмечайте ответ «отказ», если респондент по каким-либо причинам не желает отвечать на поставленный вопрос.

6. Все исправления в анкете (опроснике) производите только со слов респондента, перечеркивая крест-накрест неверно отмеченную позицию.

**II. Рекомендации по технике проведения анкетирования (опроса):**

1. Не читайте респонденту информацию, предназначенную для интервьюера.
2. Не комментируйте вопросы, сформулированные в анкете (опроснике).
3. Читайте каждый вопрос медленно, чтобы респондент успел понять его смысл.
4. Читайте все вопросы в том порядке, в котором они приводятся.
5. Если респонденту предлагается выбрать один из вариантов готовых ответов, зачитывайте вслух все варианты.
6. Если в анкете (опроснике) предлагается ответить на «открытый вопрос», дословно записывайте то, что говорит респондент. При необходимости задайте уточняющий вопрос: «Что Вы имеете в виду?».
7. Не оставляйте без ответа ни один из вопросов, относящихся к респонденту.
8. Если респондент не понял вопроса, повторите вопрос более медленно. Если после повторного прочтения респондент не понял вопрос, укажите это на полях анкеты.
9. Не передавайте анкету (опросник) респонденту, за исключением тех случаев, когда это предусмотрено специальной инструкцией.

**III. Рекомендации по этике проведения анкетирования (опроса):**

1. Поздоровайтесь, представьтесь, объясните цель обращения.
2. Поясните, что анкетирование (опрос) проводится анонимно, полученные сведения будут использоваться только в обобщенном виде.
3. Получите согласие респондента на участие в анкетировании (опросе).
4. В случае отказа респондента от участия в анкетировании (опросе) извинитесь за причиненное беспокойство и попрощайтесь.
5. В проблемных ситуациях (семейная ссора и т. п.) перенесите анкетирование (опрос) на другое время.
6. Для получения достоверной информации сохраняйте нейтральность по отношению к теме анкетирования (опроса), не вступайте в дискуссию с респондентом.
7. Избегайте фраз, которые могут вызвать у респондента мысль, что интервьюер каким-либо образом одобряет ответ. Используйте нейтральные фразы, такие как «ясно» или «понятно».
8. В конце анкетирования (опроса) поблагодарите респондента, попрощайтесь.
9. Не разглашайте и не обсуждайте сведения, полученные от респондента.

10.Заполненные анкеты (опросники) передавайте только ответственным за проведение независимой оценки.

**Формы для регистрации первичной информации**

**Карточка анализа сайта организации**

***Критерий «Открытость и доступность информации об организации»***

Наименование организации:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата и время проведения наблюдения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО эксперта, тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации | Необходимость размещения информации | Алгоритм определения фактического объема информации на сайте |
| ДО |
| I. Основные сведения | | | |
| 1. | Информация о полном и сокращенном (при наличии) наименовании образовательной организации | + | 1 - информация представлена;  0 - информация отсутствует |
| 2. | Информация о дате создания образовательной организации | + |
| 3. | Информация об учредителе (учредителях) образовательной организации, о наименовании представительств и филиалов образовательной организации (при наличии) (в том числе, находящихся за пределами Российской Федерации) | + |
| 4. | Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии) | + |
| 5. | Информация о режиме и графике работы образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии) | + |
| 6. | Информация об адресах официальных сайтов представительств и филиалов образовательной организации (при наличии) или страницах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | + \* |
| 7. | Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии) | + | 1 - информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты);  0,5 - информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а)  электронной почты);  0 - информация отсутствует |
| 8. | Информация о местах осуществления образовательной деятельности, в том числе сведения об адресах мест осуществления образовательной деятельности, которые в соответствии с [частью 4 статьи 91](consultantplus://offline/ref=BB9D4A4BED973BCD993F83D524D322DC982795F8B4335D5A564F39E0F67D9ADC930C10D390C2C8BC4E9547A4E25BCF72D11F7B9F67a6r5H) Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" не включаются в соответствующую запись в реестре лицензий на осуществление образовательной деятельности | + \* | 1 - информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам);  0,5 - информация представлена частично (не по всем местам осуществления образовательной деятельности или не в полном объеме в соответствии с требованиями [столбца 2](#P384));  0 - информация отсутствует |
| II. Структура и органы управления образовательной организацией | | | |
| 9. | Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии); адреса официальных сайтов в сети "Интернет" структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии) | + | 1 - информация представлена в полном объеме;  0,5 - информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая в [столбце 2](#P384) информация представлена не в полном объеме);  0 - информация отсутствует |
| 10. | Сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением указанных положений в виде электронных документов, подписанных простой электронной подписью в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=BB9D4A4BED973BCD993F83D524D322DC982196FFB43F5D5A564F39E0F67D9ADC810C48DB93C6DDE91FCF10A9E2a5rEH) от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ "Об электронной подписи" | + \* | 1 - информация представлена в полном объеме (с приложением копий);  0,5 - представлены только сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления);  0 - информация отсутствует |
| III. Образование | | | |
| 11. | Лицензия на осуществление образовательной деятельности (выписка из реестра лицензий на осуществление образовательной деятельности) | + | 1 - информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии);  0,5 - представлена лицензия на осуществление образовательной деятельности (без приложений);  0 - информация отсутствует |
| Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах (при наличии), с указанием в отношении каждой образовательной программы информации: | | | |
| 12. | О реализуемых уровнях образования | + | 1 - информация представлена;  0,5 - информация представлена частично;  0 - информация отсутствует |
| 13. | О формах обучения | x |
| 14. | О нормативных сроках обучения | + |
| 15. | О сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации), общественной, профессионально-общественной аккредитации образовательных программ (при наличии общественной, профессионально-общественной аккредитации) | x |
| 16. | О языка(х), на котором(ых) осуществляется образование (обучение) | + |
| 17. | Об учебных предметах, курсах, дисциплинах (модулях), предусмотренных соответствующей образовательной программой | x |
| 18. | О практике, предусмотренной соответствующей образовательной программой | x |
| 19. | Об использовании при реализации образовательной программы электронного обучения и дистанционных образовательных технологий | x |
| Информация об описании образовательной программы с приложением образовательной программы в форме электронного документа или в виде активных ссылок, непосредственный переход по которым позволяет получить доступ к страницам сайта образовательной организации, содержащим информацию, в том числе: | | | |
| 20. | Об учебном плане с приложением его в виде электронного документа | + | 1 - информация представлена в полном объеме (в виде электронного документа);  0,5 - информация в виде электронного документа представлена частично;  0 - информация отсутствует |
| 21. | Об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю), практики, в составе образовательной программы) с приложением рабочих программ в виде электронного документа | + |
| 22. | О календарном учебном графике с приложением его в виде электронного документа | + |
| 23. | О методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса, а также рабочей программы воспитания и календарного плана воспитательной работы, включаемых в основные образовательные программы в соответствии с [частью 1 статьи 12.1](consultantplus://offline/ref=BB9D4A4BED973BCD993F83D524D322DC982795F8B4335D5A564F39E0F67D9ADC930C10D295C5C8BC4E9547A4E25BCF72D11F7B9F67a6r5H) Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", в виде электронного документа | + |
| Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам, в том числе: | | | |
| 24. | Об общей численности обучающихся | + | 1 - информация представлена;  0 - информация отсутствует |
| 25. | О численности обучающихся за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании, заключаемых при приеме на обучение за счет средств физических и (или) юридических лиц (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами) [<8>](#P886) | + |
| 26. | Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы | x |  |
| Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают информацию: | | | |
| 27. | Об уровне образования | x | 1 - информация представлена;  0 - информация отсутствует |
| 28. | О коде и наименовании профессии, специальности, направления подготовки | x |
| 29. | О направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности (при осуществлении научной (научно-исследовательской) деятельности) | x |
| 30. | О результатах приема по каждой профессии, по каждой специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний) (на места, финансируемые 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); о средней сумме набранных баллов по всем вступительным испытаниям (при наличии вступительных испытаний); о результатах перевода, восстановления и отчисления [<9>](#P888) | x | 1 - информация представлена в полном объеме по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования;  0,5 - информация представлена не по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования;  0 - информация отсутствует |
| IV. Образовательные стандарты и требования | | | |
| 31. | Информация о федеральных государственных образовательных стандартах, федеральных государственных требованиях, об образовательных стандартах и самостоятельно устанавливаемых требованиях (при их наличии) [<10>](#P889) | + | 1 - информация представлена в полном объеме (информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением (ссылками));  0,5 - представлена информация без приложений;  0 - информация отсутствует |
| V. Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав | | | |
| 32. | Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов, представительств образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты | + | 1 - информация представлена в полном объеме (по всем педагогическим работникам);  0,5 - информация представлена частично (не по всем педагогическим работникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями [столбца 2](#P384));  0 - информация отсутствует |
| 33. | Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогического работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули); уровень (уровни) профессионального образования с указанием наименования направления подготовки и (или) специальности, в том числе научной, и квалификации; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); сведения о повышении квалификации (за последние 3 года); сведения о профессиональной переподготовке (при наличии); сведения о продолжительности опыта (лет) работы в профессиональной сфере, соответствующей образовательной деятельности по реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей); наименование общеобразовательной программы (общеобразовательных программ), код и наименование профессии, специальности (специальностей), направления (направлений) подготовки или укрупненной группы профессий, специальностей и направлений подготовки профессиональной образовательной программы высшего образования по программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, программам ординатуры и программам ассистентуры-стажировки, шифр и наименование области науки, группы научных специальностей, научной специальности программы (программ) подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре), в реализации которых участвует педагогический работник | + |
| VI. Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса | | | |
| 34. | Информация 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, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья) | + | 1 - информация представлена в полном объеме;  0,5 - информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями [столбца 2](#P384));  0 - информация отсутствует |
| 35. | Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | + |
| 36. | Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | + |
| 37. | Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | + |
| 38. | Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | + |
| 39. | Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | + |
| 40. | Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | + |
| VII. Доступная среда | | | |
| Информация о специальных условиях для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе: | | | |
| 41. | О специально оборудованных учебных кабинетах, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | + | 1 - информация представлена в полном объеме;  0,5 - информация представлена частично (не в полном объеме  в соответствии с требованиями [столбца 2](#P384));  0 - информация отсутствует |
| 42. | Об обеспечении беспрепятственного доступа в здания образовательной организации | + |
| 43. | О специальных условиях питания | + |
| 44. | О специальных условиях охраны здоровья | + |
| 45. | О доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | + |
| 46. | Об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | + |
| 47. | О наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования | + |
| 48. | О наличии условий для беспрепятственного доступа в общежитие, интернат | + \* |
| 49. | О количестве жилых помещений в общежитии, интернате, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | + \* |
| VIII. Международное сотрудничество | | | |
| 50. | Информация о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования | + \* | 1 - информация представлена;  0 - информация отсутствует |
| 51. | Информация о международной аккредитации образовательных программ (при наличии) | + \* |
| IX. Вакантные места для приема (перевода) обучающихся | | | |
| 52. | Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) | + | 1 - информация представлена в полном объеме по всем образовательным программам;  0,5 - информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы по одной образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки);  0 - информация отсутствует |
| X. Стипендии и меры поддержки обучающихся | | | |
| 53. | Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки | x | 1 - информация представлена;  0 - информация отсутствует |
| 54. | Информация 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 | + \* |
| 55. | Информация о трудоустройстве выпускников (в виде численности трудоустроенных выпускников прошлого учебного года образования) | x |
| XI. Финансово-хозяйственная деятельность | | | |
| 56. | Информация 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 | + | 1 - информация представлена;  0 - информация отсутствует |
| 57. | Информация о поступлении финансовых и материальных средств по итогам финансового года | + |
| 58. | Информация о расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года | + |
| 59. | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации | + |
| XII. Платные образовательные услуги | | | |
| 60. | Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе | + | 1 - информация представлена в полном объеме;  0,5 - отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;  0 - информация отсутствует |
| 61. | Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования | + | 1 - информация представлена; 0 - информация отсутствует |
| XIII. Документы | | | |
| 62. | Отчет о результатах самообследования | + | 1 - информация представлена;  0 - информация отсутствует |
| Документы (в виде копий) [<12>](#P891) | | | |
| 63. | Устав образовательной организации | + | 1 - информация представлена;  0 - информация отсутствует |
| 64. | Свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) (при наличии) | x | 1 - информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству);  0,5 - представлено свидетельство на осуществление образовательной деятельности (без приложений);  0 - информация отсутствует |
| 65. | Локальные нормативные акты, предусмотренные [частью 2 статьи 30](consultantplus://offline/ref=BB9D4A4BED973BCD993F83D524D322DC982795F8B4335D5A564F39E0F67D9ADC930C10D791C0C7EC1ADA46F8A408DC71D71F789F7B64B8E5a7r5H) Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся), а также правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор (при наличии) | + | 1 - информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты);  0,5 - информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из актов, указанных в [столбце 2](#P384));  0 - информация отсутствует |
| 66. | Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии) [<13>](#P893) | + | 1 - информация представлена в полном объеме;  0,5 - при наличии предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отсутствует отчет об исполнении такого предписания;  0 - информация отсутствует |
| Всего информации (максимальное количество), подлежащей размещению на сайте: | | 43 |  | | 65 | 52 |  |

**Рабочая карта №1**

***Показатель № 1.2: наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Параметры оценки** | **Отметка о** | |
| **Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:** | | **Наличии**  (+или-) | **Функционировании**  (+или-) |
|  | телефона |  |  |
|  | электронной почты |  |  |
|  | электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам, раздела «Часто задаваемые вопросы»и пр.) |  |  |
|  | технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |  |  |

*(Количество баллов определяется согласно Приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»)*

**Рабочая карта № 2**

***Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»***

Таблица 1

***Показатель № 2.1: обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Параметры оценки** | **Отметка о выполнении**  **(+\-)** |
| 1 | наличие зоны отдыха (ожидания) |  |
| 2 | наличие и понятность навигации внутри организации |  |
| 3 | наличие и доступность питьевой воды |  |
| 4 | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений |  |
| 5 | санитарное состояние помещений организации |  |

\*К таблице прилагаются фото, подтверждающие положительную отметку (+)

*(Количество баллов определяется согласно Приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»)*

**Рабочая карта № 3.**

***Критерий «Доступность услуг для инвалидов»***

***Показатель № 3.1: 3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Параметры оценки** | **Отметка о выполнении**  **(+ или-)** |
| 1 | оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) |  |
| 2 | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов |  |
| 3 | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов |  |
| 4 | наличие сменных кресел-колясок |  |
| 5 | наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений |  |

\*К таблице прилагаются фото, подтверждающие положительную отметку (+)

***Показатель № 3.2: обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Параметры оценки** | **Отметка о выполнении**  **(+ или-)** |
| 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 | наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению |  |
| 5 | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории |  |
| 6 | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |  |

\*К таблице прилагаются фото, подтверждающие положительную отметку (+)

*(Количество баллов определяется согласно Приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»)*