|  |  |
| --- | --- |
| УТВЕРЖДАЮ:  Заказчик:  Министерство образования и молодежной политики Свердловской области  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м.п. | СОГЛАСОВАНО:  Исполнитель:  ООО «АС-Холдинг»    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Соколов С.А./  м.п. |

**Индивидуальные рекомендации   
по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Свердловской области, реализующих программы дошкольного образования**

**Малышевский ГО**

**Декабрь 2019**

# МАДОУ ДС № 48, ИНН 6603011571

Административно-территориальная единица: **Малышевский ГО**

*Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности*

Общее количество опрошенных составляет - **236** чел. – родителей/ законных представителей получателей услуг.

В ходе проведенной независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности были получены следующие результаты:

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Открытость и доступность информации об образовательной организации»**, составляет **98,8** балла

*в том числе по показателям:*

соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации - **96** балла

наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование - **100** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет») - **100** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Комфортность условий предоставления услуг»**, составляет **90** балла

*в том числе по показателям:*

обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг - **80** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией - **100** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Доступность услуг для инвалидов»**, составляет **58,2** балла

*в том числе по показателям:*

оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов - **20** баллов

обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими - **60** баллов

доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - **94** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Доброжелательность, вежливость работников организации»**, составляет **100** балла

*в том числе по показателям:*

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию - **100** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию - **100** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия - **100** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**, составляет **99,3** балла

*в том числе по показателям:*

доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) - **100** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями - **99** балла

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации - **99** балла

Выводные положения:

Расчет итогового значения интегрального показателя качества условий оказания образовательной деятельности произведен по формуле:

**Sn=∑Kmn/5,**

где:

**Sn –** показатель оценки качества n-ой организации;

**Кmn –** значения критериев оценки в n-ой организации

**Показатель оценки качества по образовательной организации** составляет **89,26** балла.

В целом по образовательной организации удовлетворенность получателей образовательных услуг качеством условий осуществления образовательной деятельности соответствует оценке **«ОТЛИЧНО».**

**Основные недостатки образовательной организации, указанные получателями услуг[[1]](#footnote-1):**

Замечания и предложения были высказаны **6,4%** получателей услуг

* оснащение и зонирование детских площадок для прогулок - 20%
* проблемы питания - 20%
* образовательно-развивающие программы (недостаток, оплата) - 33%
* кадры (нехватка, текучка) - 13%
* оснащение - 33%
* мебель (ремонт, замена, недостаток) - 7%
* медицинское обслуживание - 13%

**Рекомендации для образовательной организации:**

Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенды образовательной организации, в частности, разместить на стенде:

* свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)

Поддерживать актуальность информации об образовательной организации на официальном сайте ОО

Поддерживать актуальность информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия на официальном сайте образовательной организации и их функционирование

Усилить работу по популяризации официального сайта bus.gov.ru на официальном сайте образовательной организации, разместив на официальном сайте:

* в разделе 'Независимая оценка качества условий оказания услуг' планов и отчетов по итогам НОК в 2019 году

Улучшить условия комфортности оказания услуг, обеспечив:

* наличие и доступность питьевой воды

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов, обеспечив:

* наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)
* наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
* наличие сменных кресел-колясок
* наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в образовательной организации

Улучшить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, обеспечив:

* 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
* предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Поддерживать на прежнем уровне работу по повышению доброжелательности и вежливости работников

Поддерживать на прежнем уровне условия оказания услуг

Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности организационными условиями оказания услуг

# МАДОУ МДС № 49, ИНН 6603011525

Административно-территориальная единица: **Малышевский ГО**

*Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности*

Общее количество опрошенных составляет - **84** чел. – родителей/ законных представителей получателей услуг.

В ходе проведенной независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности были получены следующие результаты:

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Открытость и доступность информации об образовательной организации»**, составляет **97,2** балла

*в том числе по показателям:*

соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации - **96** балла

наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование - **100** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет») - **96** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Комфортность условий предоставления услуг»**, составляет **90** балла

*в том числе по показателям:*

обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг - **100** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией - **80** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Доступность услуг для инвалидов»**, составляет **45,9** балла

*в том числе по показателям:*

оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов - **40** баллов

обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими - **60** баллов

доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - **33** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Доброжелательность, вежливость работников организации»**, составляет **96,8** балла

*в том числе по показателям:*

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию - **96** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию - **98** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия - **96** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**, составляет **92,2** балла

*в том числе по показателям:*

доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) - **89** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями - **95** балла

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации - **93** балла

Выводные положения:

Расчет итогового значения интегрального показателя качества условий оказания образовательной деятельности произведен по формуле:

**Sn=∑Kmn/5,**

где:

**Sn –** показатель оценки качества n-ой организации;

**Кmn –** значения критериев оценки в n-ой организации

**Показатель оценки качества по образовательной организации** составляет **84,42** балла.

В целом по образовательной организации удовлетворенность получателей образовательных услуг качеством условий осуществления образовательной деятельности соответствует оценке **«ОТЛИЧНО».**

**Основные недостатки образовательной организации, указанные получателями услуг[[2]](#footnote-2):**

Замечания и предложения были высказаны **21,4%** получателей услуг

* оснащение и зонирование детских площадок для прогулок - 22%
* проблемы питания - 11%
* состояние, ремонт и модернизация здания в целом и отдельных его элементов - 6%
* образовательно-развивающие программы (недостаток, оплата) - 28%
* благоустройство прилегающей территории - 6%
* оснащение - 6%
* узкопрофильные специалисты - логопеды, психологи - 39%
* доступная среда для детей с ОВЗ - 6%

**Рекомендации для образовательной организации:**

Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенды образовательной организации, в частности, разместить на стенде:

* свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)

Поддерживать актуальность информации об образовательной организации на официальном сайте ОО

Обеспечить наличие на официальном сайте образовательной организации информации о следущих дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

* электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)
* раздел Часто задаваемые вопросы

Усилить работу по популяризации официального сайта bus.gov.ru на официальном сайте образовательной организации, разместив на официальном сайте:

* раздел 'Независимая оценка качества условий оказания услуг'
* в разделе 'Независимая оценка качества условий оказания услуг' планов и отчетов по итогам НОК в 2019 году
* банер с приглашением оставить отзыв на официальном сайте bus.gov.ru (на главной странице официального сайта образовательной организации)

Повысить уровень комфортности оказания услуг, с учетом замечаний, высказанных получателями услуг

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов, обеспечив:

* наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)
* наличие сменных кресел-колясок
* наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в образовательной организации

Улучшить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, обеспечив:

* 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
* предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Продолжить работу по повышению доброжелательности и вежливости работников

Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, в частности, создать условия для готовности получателей рекомендовать организацию

Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности организационными условиями оказания услуг

# МАДОУ № 51, ИНН 6603011532

Административно-территориальная единица: **Малышевский ГО**

*Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности*

Общее количество опрошенных составляет - **187** чел. – родителей/ законных представителей получателей услуг.

В ходе проведенной независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности были получены следующие результаты:

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Открытость и доступность информации об образовательной организации»**, составляет **99,4** балла

*в том числе по показателям:*

соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации - **98** балла

наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование - **100** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет») - **100** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Комфортность условий предоставления услуг»**, составляет **88,5** балла

*в том числе по показателям:*

обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг - **80** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией - **97** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Доступность услуг для инвалидов»**, составляет **51,6** балла

*в том числе по показателям:*

оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов - **0** баллов

обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими - **60** баллов

доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - **92** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Доброжелательность, вежливость работников организации»**, составляет **99,2** балла

*в том числе по показателям:*

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию - **99** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию - **99** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия - **100** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**, составляет **99,2** балла

*в том числе по показателям:*

доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) - **99** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями - **100** балла

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации - **99** балла

Выводные положения:

Расчет итогового значения интегрального показателя качества условий оказания образовательной деятельности произведен по формуле:

**Sn=∑Kmn/5,**

где:

**Sn –** показатель оценки качества n-ой организации;

**Кmn –** значения критериев оценки в n-ой организации

**Показатель оценки качества по образовательной организации** составляет **87,58** балла.

В целом по образовательной организации удовлетворенность получателей образовательных услуг качеством условий осуществления образовательной деятельности соответствует оценке **«ОТЛИЧНО».**

**Основные недостатки образовательной организации, указанные получателями услуг[[3]](#footnote-3):**

Замечания и предложения были высказаны **8%** получателей услуг

* оснащение и зонирование детских площадок для прогулок - 47%
* проблемы питания - 7%
* образовательно-развивающие программы (недостаток, оплата) - 27%
* оснащение - 47%
* узкопрофильные специалисты - логопеды, психологи - 7%

**Рекомендации для образовательной организации:**

Поддерживать актуальность и полноту информации на стендах в помещении образовательной организации на прежнем уровне

Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами официальный сайт организации, в частности, разместить на сайте:

* информацию об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий
* информацию о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Поддерживать актуальность информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия на официальном сайте образовательной организации и их функционирование

* раздел Часто задаваемые вопросы

Усилить работу по популяризации официального сайта bus.gov.ru на официальном сайте образовательной организации, разместив на официальном сайте:

* раздел 'Независимая оценка качества условий оказания услуг'
* ссылку на bus.gov.ru с результатами НОК
* в разделе 'Независимая оценка качества условий оказания услуг' планов и отчетов по итогам НОК в 2019 году
* банер с приглашением оставить отзыв на официальном сайте bus.gov.ru (на главной странице официального сайта образовательной организации)

Улучшить условия комфортности оказания услуг, обеспечив:

* наличие и доступность питьевой воды

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов, обеспечив:

* наличие оборудованных 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 образовательной организации

Улучшить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, обеспечив:

* 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
* предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Продолжить работу по повышению доброжелательности и вежливости работников

Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности условиями оказания услуг, позволяющем рекомендовать организацию

1. Доли рассчитаны от общего числа замечаний, высказанных в отношении данной организации [↑](#footnote-ref-1)
2. Доли рассчитаны от общего числа замечаний, высказанных в отношении данной организации [↑](#footnote-ref-2)
3. Доли рассчитаны от общего числа замечаний, высказанных в отношении данной организации [↑](#footnote-ref-3)