

### *МКДОУ Детский сад Березка*

Предмет исследования: Качество условий образовательной деятельности организации на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273.

*Результаты независимой оценки качества условия образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность.*

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

- ❖ Итоговое значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы», составляет **87 б.**

*в том числе по показателям:*

- Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами - **96б.**
- Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование - **60 б.**
- Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **100 б.**

- ❖ Итоговое значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», составляет **80 б.**

*в том числе по показателям:*

- Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) - **60 б.**
- Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **100 б.**
- ❖ Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов», составляет **13,2 б.**

*в том числе по показателям:*

- Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов - **0 б.**
- Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими- **60 б.**

- Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) - **100 б.**
- ❖ Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», составляет - **100 б.**

*в том числе по показателям:*

- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **100 б.**
- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **100 б.**
- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **100 б.**
- ❖ Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг», составляет - **100 б.**

*в том числе по показателям:*

- Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **100 б.**
- Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **100 б.**
- Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **100 б.**

#### ❖ Выводные положения

Расчет итогового значения показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5,$$

где:

$S_n$  – показатель оценки качества n-ой организации;

$K_n^m$  – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации

и составляет **76 б.**

## Рекомендации для ОО:

- ✓ На сайте образовательной организации обеспечить работу электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным).
- ✓ На сайте образовательной организации обеспечить работу раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»
- ✓ На сайте образовательной организации обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
- ✓ Улучшить состояние санитарно-гигиенических помещений.
- ✓ Обеспечить доступ в образовательную организацию для лиц с ограниченными возможностями.
- ✓ Организовать парковочную зону для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- ✓ Обеспечить возможность
- ✓ беспрепятственного доступа обучающихся и поступающих с ограниченными
- ✓ возможностями здоровья и (или) инвалидов в аудитории, туалетные комнаты,
- ✓ медицинский кабинет и другие помещения, а также их пребывание в
- ✓ указанных помещениях.
- ✓ Оборудовать санитарно-гигиенические помещения образовательной организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- ✓ Начать работу по созданию условий по доступности услуг для инвалидов.
- ✓ Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт с потребителями услуг.
- ✓ Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги с потребителями услуг.
- ✓ Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих контакт с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия.
- ✓ Поддерживать на прежнем уровне качество условий предоставления образовательных услуг для сохранения имиджа организации.
- ✓ Поддерживать на прежнем уровне качество организационных условий предоставления услуг.
- ✓ Поддерживать на прежнем уровне качество условий осуществления образовательной деятельности.