

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА № 97
«ДОБРЫНЮШКА» МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ СИМФЕРОПОЛЬ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**
ул. 1 Конной Армии, 15, г. Симферополь, Республика Крым, 295024, тел.:(3652) 49-70-08

**ПОКАЗАТЕЛИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
МБДОУ №97 «ДОБРЫНЮШКА»**

г.Симферополь,2021

Введение

В современных условиях независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – КУООД) является одной из форм общественного контроля и осуществляется с целью информирования участников образовательных отношений (в первую очередь потребителей услуг) о качестве образования, которое обеспечивает образовательная организация.

Будучи оценочной процедурой независимая оценка КУООД направлена на получение сведений о качестве условий оказываемых обучающимся услуг при реализации образовательных программ, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ и улучшения информированности потребителей о качестве условий работы образовательной организации.

Нормативные основания независимой оценки КУООД

Экспертиза качества условий оказания услуг образовательными организациями муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым (сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности (далее – КУООД) государственными и муниципальными организациями муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым, реализующими программы дошкольного образования, основного общего образования, дополнительные общеобразовательные программы, программы дополнительного профессионального образования) проводится в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и методическими рекомендациями:

– Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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

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

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

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

– Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н (зарегистрирован в Минюсте России от 11 октября 2018 г. № 52409) «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии 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»;

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

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

– Методическими рекомендациями к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей Министерства просвещения РФ от 27.11.2019

Цель исследования

Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым.

Задачи исследования

- оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями;
- определение уровня удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством услуг, предоставляемых образовательными организациями муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым, реализующими программы дошкольного образования, основного общего образования, дополнительные общеобразовательные программы, программы дополнительного профессионального образования;
- разработка рекомендаций по повышению качества осуществления образовательной деятельности образовательными организациями муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым.

Объект исследования

Объектом исследования являются образовательные организации муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым, осуществляющие образовательную деятельность по программам дошкольного образования, основного общего образования, дополнительным общеобразовательным программам, программам дополнительного профессионального образования.

Предмет исследования

Предметом исследования является качество условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым, осуществляющими образовательную деятельность по программам дошкольного образования, основного общего образования, дополнительным общеобразовательным программам.

Методы исследования (сбора данных)

Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым, реализующими программы дошкольного образования, основного общего образования, дополнительные общеобразовательные программы, программы дополнительного профессионального образования, в отношении которых проводилась независимая оценка в 2020 году, осуществлялся следующими методами:

- Аудит сайтов образовательных организаций;
- Мониторинг/ обследование качества условий осуществления образовательной деятельности;
- Онлайн-анкетирование получателей услуг.

Сбор информации осуществляли сотрудники организации-оператора по специально разработанной форме бланка.

Онлайн-опрос проводился по унифицированной анкете для проведения опроса получателей услуг, разработанной в соответствии с рекомендуемой анкетой для проведения опроса получателей социальных услуг в рамках проведения независимой оценки качества (приложение к Методике 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).

Анкеты заполнялись получателями образовательных услуг, желающими выразить свое мнение о качестве осуществления образовательной деятельности организации.

Для онлайн-анкетирования получателей услуг было использовано программное обеспечение **QUIZER** – специализированная платформа для проведения онлайн-опросов/ анкетирования. Платформа обеспечивает доступ к участию в анкетировании как со стационарных компьютеров, так и с мобильных устройств (планшетов, смартфонов).

Каждая оцениваемая организация получила ссылку, по которой получатели услуг могли заполнить анкету. Также ссылки на анкету были размещены на сайтах образовательных организаций.

В целях обеспечения качества проведения онлайн-опроса и исключения возможности подтасовки результатов были использованы следующие процедуры защиты и контроля:

- защита от роботизированного ввода ответов (использование CAPTCHA, контроль IP-адреса)
- контроль времени заполнения анкеты (удаление «слишком быстрых анкет»)

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, расположенными на территории Республики Крым, реализующими программы дошкольного образования, основного общего образования, дополнительные общеобразовательные программы, программы дополнительного профессионального образования проводится по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доступность образовательной деятельности для инвалидов;

- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации.

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОЦЕНКИ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»).

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)).

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

КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Критерий представлен двумя показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий пребывания (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние помещений организации²)

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (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 организации социальной сферы).

Показатель 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).

Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Критерий представлен тремя показателями:

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

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

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым






Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы образовательной организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

Общие итоги

Ниже представлены общие результаты независимой оценки КУООД по итоговой оценке и пяти критериям независимой оценки КУООД в разрезе типов

образовательных организаций. Результаты сгруппированы по 5-и уровням оценки (высокий, выше среднего, средний, ниже среднего, низкий) в соответствии с группировкой на портале bus.gov.ru. Максимальный балл – 100. В таблицах указано количество организаций.

Уровень	Балл	Цвет
Высокий	81-100	
Выше среднего	61-80	
Средний	40-60	
Ниже среднего	20-39	
Низкий	0-19	

**Количество дошкольных образовательных учреждений,
которые приняли участие в независимой оценки КУООД г.
Симферополя – 61 организация**

ПОКАЗАТЕЛИ В ОБЩЕМ РЕЙТИНГЕ МБДОУ №97 «ДОБРЫНЮШКА»

Наименование образовательной организации	1.Открытость и доступность информации	2.комфортность условий предоставления услуг	3.Доступность услуг для инвалидов	4.Доброжелательность, вежливость	5.удовлетворенность условиями организации услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
МБДОУ №97 «Добрынюшка»	97,2	92	34.1	89,4	90,6	80,66	76

**ПОКАЗАТЕЛИ РЕЙТИНГА МБДОУ №97 «ДОБРЫНЮШКА»
ОРГАНИЗАЦИЙ ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Наименование образовательной организации	1.Открытость и доступность информации	2.комфортность условий предоставления услуг	3.Доступность услуг для инвалидов	4.Доброжелательность, вежливость	5.удовлетворенность условиями организации услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
МБДОУ №97 «Добрынюшка»	97,2	92	34,1	89,4	90,6	80,66	46

КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование образовательной организации	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3.	Итого по критерию 1
МБДОУ №97 «Добрынюшка»	100	100	93	97,2

КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Наименование образовательной организации	Показатель 2.1.	Показатель 2.2.	Итого по критерию 2
МБДОУ №97 «Добрынюшка»	100	84	92

КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Наименование образовательной организации	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3.	Итого по критерию 3
МБДОУ №97 «Добрынюшка»	0	20	87	34,1

КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование образовательной организации	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3.	Итого по критерию 4

МБДОУ №97 «Добрынюшка»	82	93	97	89,4
-----------------------------------	----	----	----	------

КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Наименование образовательной организации	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3.	Итого по критерию 5
МБДОУ №97 «Добрынюшка»	91	89	91	90,6