

Утверждаю:

Директор ООО «Демидург»

В.А. Сивкова



**Отчет по результатам обработки и анализа  
информации, полученной в ходе проведения  
независимой оценки качества условий  
осуществления образовательной деятельности  
образовательными организациями города Сорск  
Республики Хакасия в 2019 году**

Абакан, 2019

## Оглавление

1. Методологический раздел.....	3
1.1. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями.....	4
1.2. Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями.....	12
2. Информация об активности участников образовательных отношений при оценке качества условий осуществления образовательной деятельности .....	20
3. Общий рейтинг образовательных организаций города Сорск по результатам проведения независимой оценки качества в 2019 году .....	20
4. Анализ результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями города Сорск Республики Хакасия в разрезе отдельных учреждений .....	23
4.1. Обзор независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБДОУ ЦРР детский сад «Солнышко» .....	23
4.2. Обзор независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБДОУ ЦРР «Детский сад «Голубок».....	30
4.3. Обзор независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБДОУ детский сад «Дюймовочка».....	36
4.4. Обзор независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБДОУ детский сад «Ручеек».....	43
5. Выводы и рекомендации по результатам полученных данных в ходе независимой оценки качества	49
Приложение 1. Общий рейтинг образовательных организаций города Сорск Республики Хакасия по результатам НОКО в 2019 году	
Приложение 2. Результаты аудита сайтов, информационных стендов образовательных организаций	

## 1. Методологический раздел

Для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности были использованы четыре основных источника информации:

- 1) официальные сайты образовательных организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»),
- 2) информационные стенды в помещениях указанных организаций;
- 3) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- 4) мнения получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (интернет-опрос, в том числе на официальных сайтах образовательных организаций).

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями проводилось на основании:

- постановления Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;
- Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 № 273-ФЗ (с последующими изменениями);
- Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ № 344н от 31.05.2018г «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»; □ Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 года № 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».
- Приказа 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, основным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Совокупность используемых методов сбора и обобщения информации позволяет получить информацию по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об образовательной организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников образовательной организации;
- удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций.

### **1.1. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями**

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об образовательной организации»:

а) значение показателя оценки качества «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: на информационных стендах в помещении образовательной организации; на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» ( $P_{инф}$ ) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{стенд}$  - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$  - количество информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$  - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» ( $P_{\text{дист}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$  – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$  – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте образовательной организации.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ( $P_{\text{дист}}$ ) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «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» ( $P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$ ), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left( \frac{U_{\text{стенд}} + U_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$U_{\text{стенд}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;

$U_{\text{сайт}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;  $Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в образовательной организации комфортных условий предоставления услуг: - 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.

( $\Pi_{\text{комф.усл}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$  – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$  – количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги<sup>1</sup> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту образовательной организации (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» не рассчитывается для образовательной организации.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией» ( $\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{U_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

<sup>1</sup> Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

где

$У^{комф}$  - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией;

$Ч_{общ}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических

помещений» ( $П^{орг}_{дост}$ ) определяется по формуле:

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

$Т^{орг}_{дост}$  – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{орг}_{дост}$  – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ( $П^{орг}_{дост}$ ) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в образовательной организации 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 образовательной организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому»

( $П^{услуг}_{дост}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{услугдост}} = T_{\text{услугдост}} \times C_{\text{услугдост}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{услугдост}}$  – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{услугдост}}$  – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ( $P_{\text{услугдост}}$ ) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ( $P_{\text{дост уд}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост уд}} = \left( \frac{U_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$U_{\text{дост}}$  - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{\text{инв}}$  - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» ( $P_{\text{перв.конт уд}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{перв.конт уд}} = \left( \frac{U_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$U_{\text{перв.конт}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.



б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию» ( $П_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left( \frac{У_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$У_{\text{оказ.услуг}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» ( $П_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left( \frac{У_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$У_{\text{вежл.дист}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;  $Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации)» ( $П_{\text{реком}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{\text{реком}} = \left( \frac{У_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$У_{\text{реком}}$  - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ( $П_{\text{орг.усл.уд}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{\text{орг.усл.уд}} = \left( \frac{У_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$У_{\text{орг.усл}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации» ( $П_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{\text{уд}} = \left( \frac{У_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$У_{\text{уд}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации;

$Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями рассчитываются следующим образом:

а) показатель оценки качества по образовательной организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

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, рассчитываемая по формулам:

$$K_{1n} = (0,3 \times П_{\text{инф}} + 0,3 \times П_{\text{дист}} + 0,4 \times П_{\text{н-откруд}})$$

$$K_{2n} = (0,5 \times П_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times П_{\text{н-комфуд}})$$

$$K_{3n}=(0,3\times\Pi_{n\text{-оргдост}} + 0,4\times\Pi_{n\text{-услугдост}} + 0,3\times\Pi_{n\text{-достуд}})$$

$$K_{4n}=(0,4\times\Pi_{n\text{-перв.конт уд}} + 0,4\times\Pi_{n\text{-оказ.услугуд}} + 0,2\times\Pi_{n\text{-вежл.дистуд}})$$

$$K_{5n}=(0,3\times\Pi_{n\text{преком}} + 0,2\times\Pi_{n\text{-орг.услуг}} + 0,5\times\Pi_{n\text{уд}}),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по образовательной организации составляет 100 баллов.

## 1.2. Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями

### 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации <b>(источник информации - запрос в образовательную организацию)</b> ; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт) <b>(источник информации - официальный сайт организации)</b> <sup>2</sup>	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
1.2.	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, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг	100 баллов	30%	0,3	30 баллов

<sup>2</sup>Статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012,

№ 53, ст. 7598; 2015, № 27, ст. 3989), постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 29, ст. 3964; 2015, № 43, ст. 5979; 2017, N 21, ст. 3025; №33, ст. 5202)

	мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) <b>Источник информации - официальный сайт организации</b>				
1.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) <b>Источник информации - анкетирование граждан</b>	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

## 2. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
2.1.	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 <b>Источник информации - официальный сайт организации</b>	100 баллов	50%	0,5	50 баллов

2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) <b>Источник информации - анкетирование граждан</b>	100 баллов	50%	0,5	50 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

3. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и 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 <b>Источник информации - официальный сайт организации</b>	100 баллов	30%	0,3	30 баллов

3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;</li> <li>- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому</li> </ul> <p><b>Источник информации - официальный сайт организации</b></p>	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
3.3.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью</p>	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
	<p>образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)</p> <p><b>Источник информации - анкетирование граждан</b></p>				
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

#### 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
--------------	------------	--	-----------------------	------------------------	--

4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) <b>Источник информации - анкетирование граждан</b>	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) <b>Источник информации - анкетирование граждан</b>	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) <b>Источник информации - анкетирование граждан</b>	100 баллов	20%	0,2	20 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
--------------	------------	--	-----------------------	------------------------	--



5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) <b>Источник информации - анкетирование граждан</b>	100 баллов	20%	0,2	20 баллов
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) <b>Источник информации - анкетирование граждан</b>	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) <b>Источник информации - анкетирование граждан</b>	100 баллов	50%	0,5	50 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

**\* Информация, необходимая к размещению на информационных стендах в помещении организации**

**Постоянная информация:**

- сведения о вышестоящих организациях: (Ф.И.О. руководителя, адрес, тел., дни, часы приёма); - сведения о сотрудниках образовательной организации: Ф.И.О., должность, график работы, консультационные дни и часы;
- основная образовательная программа образовательной организации;
- цели и задачи образовательной работы;
- система физкультурно-оздоровительной работы (заверяется директором, м/с);
- режим дня (заверяется директором);
- информация о дополнительных образовательных услугах;
- копия лицензии на право ведения образовательной деятельности; - телефоны доверия, экстренной помощи; **Текущая информация о:**

- проводящихся в настоящее время образовательных мероприятиях;
- различных мероприятиях, подготовке к ним (праздники, экскурсии, консультации, родительские собрания и т.п.);
- информация о внеурочной деятельности (творческих объединениях, кружках, спортивных секциях);
- правила безопасности (дорожное движения, в быту и т.п.).

**\*\* Информация, необходимая к размещению на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

**1. Информации:**

- 1.1) о дате создания образовательной организации,
- 1.2) об учредителе, учредителях образовательной организации,
- 1.3) о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии),
- 1.4) о режиме, графике работы,
- 1.5) о контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- 2) о структуре и об органах управления образовательной организацией;
- 3) о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой; 4) о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам 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;
- 5) о языках образования;
- 6) о федеральных государственных образовательных стандартах, об образовательных стандартах (при их наличии);
- 7) о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии);
- 8) о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;
- 9) 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, об условиях питания и охраны здоровья обучающихся, о доступе к информационным системам и информационно-

телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся); 10) о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научноисследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования, организаций дополнительного профессионального образования);

- 11) о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (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) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления (для образовательных организаций высшего образования, организаций дополнительного профессионального образования)
- 12) о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, по 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); 13) о наличии и об условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки;
- 14) о наличии общежития, интерната, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии;
- 15) 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;
- 16) о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;
- 17) о трудоустройстве выпускников (для образовательных организаций высшего образования, организаций дополнительного профессионального образования)

## 2. Наличие копий:

- 1) устава образовательной организации;
- 2) лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);
- 3) свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями);
- 4) плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации;
- 5) локальных нормативных актов (локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие:
  - правила приема обучающихся,
  - режим занятий обучающихся,
  - целевые ориентиры на этапе завершения дошкольного образования,
  - 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),
  - правил внутреннего распорядка обучающихся,
  - правил внутреннего трудового распорядка;

- коллективного трудового договора
- 3. отчета о результатах самообследования;
- 4. документа о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образца договора об оказании платных образовательных услуг, документа об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;
- 4.1. документа об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за 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;
- 5. предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний;
- 6. иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению образовательной организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **2. Информация об активности участников образовательных отношений при оценке качества условий осуществления образовательной деятельности**

Численность выборочной совокупности респондентов при проведении Интернетопроса определена случайно, она насчитывает 774 единицы, в том числе:

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Число проголосовавших	Число обучающихся	Активность граждан
1	МБДОУ ЦРР детский сад "Солнышко"	105	165	63,64 %
2	МБДОУ ЦРР «Детский сад "Голубок"	165	276	59,78 %
3	МБДОУ детский сад "Дюймовочка"	45	100	45,00 %
4	МБДОУ детский сад "Ручеёк"	69	128	53,91 %
<b>Итого</b>		384	669	57,40 %

Активность граждан - участников образовательных отношений по оценке качества образовательных услуг определена как отношение количества участников опроса (количество голосов) к количеству обучающихся в образовательном учреждении, представлена в процентах.

Все обследуемые образовательные организации прошли установленный 40%-ый барьер.

## **3. Общий рейтинг образовательных организаций города Сорск по результатам проведения независимой оценки качества в 2019 году**

По результатам проведения независимой оценки в 2019 году показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций по городу Сорск Республики Хакасия составляет 76,52 балла из 100 возможных. Значение показателя дает усредненную (по всем обследованным образовательным организациям,

находящимся на территории района) величину качества предоставляемых услуг и свидетельствует, что качество образовательной деятельности в образовательных организациях города Сорск на достаточно высоком уровне.

Максимальный рейтинг по показателю оценки качества присвоен МБДОУ ЦРР «Детский сад «Голубок» (77,92 балла).

Таблица 3.1. Общий рейтинг образовательных учреждений города Сорск, в баллах

<b>№ в рейтинге</b>	<b>Показатели</b>	<b>Общий показатель оценки качества</b>
<b>1</b>	МБДОУ ЦРР «Детский сад «Голубок»	77,92
<b>2</b>	МБДОУ детский сад «Дюймовочка»	77,36
<b>3</b>	МБДОУ детский сад «Ручеек»	76,52
<b>4</b>	МБДОУ ЦРР детский сад «Солнышко»	74,28

Самый низкий рейтинг по общему показателю оценки качества присвоен МБДОУ ЦРР детский сад «Солнышко» (74,28 баллов).

У всех обследованных учреждений на снижение рейтинга в большей степени повлияли показатели групп «Доступность услуг для инвалидов» и «Комфортность условий предоставления услуг».

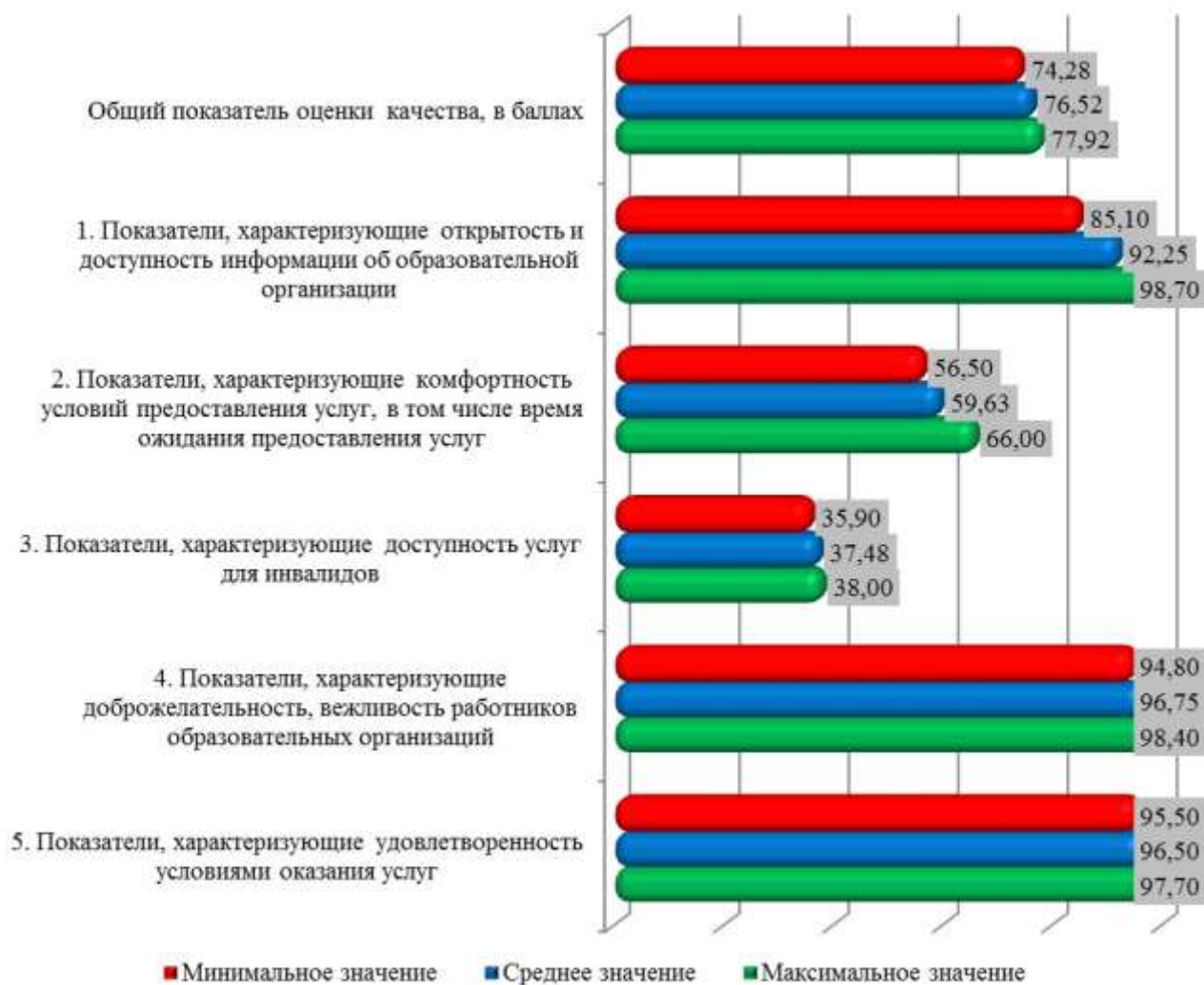


Диаграмма 3.1. Среднее, максимальное и минимальное значения общего показателя оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными учреждениями в разрезе отдельных разделов, в баллах.

Наиболее приближены к максимальным 100 баллам средние значения 4 и 5 группы показателей («Доброжелательность, вежливость работников» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 96,75 и 96,50 баллов соответственно). Среднее значение группы показателей «Доступность услуг для инвалидов» является минимальным среди всех 5 разделов оценки (37,48 баллов из 100 возможных).

Учитывая, что лидеры и аутсайдеры рейтинга не всегда получают максимальные или минимальные значения по отдельным критериям, рассмотрим полученные образовательными организациями баллы в разрезе отдельных групп показателей.

**4. Анализ результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями города Сорск Республики Хакасия в разрезе отдельных учреждений**

**4.1. Обзор независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБДОУ ЦРР детский сад «Солнышко»**

Общий показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в МБДОУ ЦРР детский сад «Солнышко» составляет 74,28 баллов.

Рассмотрим значения отдельных групп критериев, составляющих общий показатель оценки качества.

Таблица 4.1.1. Первая группа показателей «Открытость и доступность информации об образовательной организации», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
<b>1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации</b>		<b>85,10</b>
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		67,00
1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	информационный стенд ОУ	58,00
1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	официальный сайт организации	75,00
1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		90,00



1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	официальный сайт организации	90,00
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).		95,00
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации	анкетирование граждан	96,00
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»	анкетирование граждан	94,00

По первой группе показателей МБДОУ ЦРР детский сад «Солнышко» набрало 85,10 баллов из 100 возможных. На снижение показателей повлияло отсутствие следующей информации на официальном сайте учреждения:

- о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам 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 (устаревшие данные);
- 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, об условиях питания и охраны здоровья обучающихся, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся);
- о наличии и об условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки;
- 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;

- о режиме занятий обучающихся;
- о целевых ориентирах на этапе завершения дошкольного образования;
- о порядке и основаниях перевода, отчисления и восстановления обучающихся;
  - о порядке оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся).

На информационных стендах отсутствовали данные, обязательные к размещению:

- основная образовательная программа образовательного учреждения;
- цели и задачи деятельности образовательной организации;
- система физкультурно-оздоровительной работы (заверяется врачом/медсестрой, директором);
- информация о дополнительных образовательных услугах;
- информация о проводящихся в настоящее время оздоровительных мероприятиях;

По критерию «Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» отсутствуют следующие дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные);
- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

Таблица 4.1.2. Вторая группа показателей «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
<b>2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг</b>		<b>58,00</b>
2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг		40,00

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	официальный сайт организации	40,00
2.2 Доля получателей услуг удовлетворенных предоставлением услуг образовательной организацией	комфортностью	76,00
2.2.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	анкетирование граждан	76,00

По второму разделу показателей «Комфортность условий предоставления услуг» учреждению присвоено 58 баллов из 100 максимально возможных. Снижение связано с отсутствием на официальном сайте информации о следующих факторах, обеспечивающих в образовательной организации комфортные условия для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды.

Таблица 4.1.3. Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
<b>3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>		<b>38,00</b>
3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов		0,00
3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории	официальный сайт организации	0,00
3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		20,00
3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	официальный сайт организации	20,00
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).		100,00

3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	анкетирование граждан	100,00
---	-----------------------	--------

Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов» имеет минимальное значение среди всех 5 групп – 38 баллов из 100 максимальных. На низкое значение данной группы показателей в соответствии с информацией на официальном сайте оказало влияние отсутствие оборудованных помещений в образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а именно:

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- 4) сменных кресел-колясок;
- 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в образовательной организации.

В образовательной организации не обеспечены следующие условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 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) помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории;
- 5) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

При этом все участники образовательного процесса, участвовавшие в голосовании и имеющие инвалидность (таковых оказалось два), полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в образовательной организации.

Таблица 4.1.4. Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
<b>4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций</b>		<b>94,80</b>
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		95,00
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (административный персонал и прочие работники) при непосредственном обращении в образовательную организацию	анкетирование граждан	95,00
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		93,00
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники) при обращении в образовательную организацию	анкетирование граждан	93,00
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		98,00
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	анкетирование граждан	98,00

Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций» оценивалась только по результатам Интернет-голосования участников образовательного процесса. Комплексный показатель данной группы составил 94,80 баллов. Наиболее приближен к 100 баллам оказался критерий «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при

использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)) (98 баллов), наименее – показатель группы «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники) при обращении в образовательную организацию» (93 балла).

Таблица 4.1.5. Пятая группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
<b>5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		<b>95,50</b>
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		97,00
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	анкетирование граждан	97,00
5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		92,00
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	анкетирование граждан	92,00
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		96,00
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в образовательной организации	анкетирование граждан	96,00

Только по результатам Интернет-голосования участников образовательного процесса также оценивалась пятая группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Комплексный показатель пятой группы составил 95,50 баллов. Наиболее приближен к максимуму оказался критерий «Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым» (97 баллов), наименее – показатель группы «Удовлетворенность получателей организационными условиями оказания услуг» (92 балла).

#### 4.2. Обзор независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБДОУ ЦРР «Детский сад «Голубок»

Общий показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в МБДОУ ЦРР «Детский сад «Голубок» составляет 77,92 балла.

Рассмотрим отдельные составляющие общего показателя оценки качества.

Таблица 4.2.1. Первая группа показателей «Открытость и доступность информации об образовательной организации», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
<b>1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации</b>		<b>91,60</b>
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		86,0

1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	информационный стенд ОУ	83,0
1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	официальный сайт организации	88,0
1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		90,00
1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	официальный сайт организации	90,00
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).		97,00
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации	анкетирование граждан	96,00
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»	анкетирование граждан	98,00

По первой группе показателей МБДОУ ЦРР «Детский сад «Голубок» набрало 91,60 баллов из 100 возможных. На снижение показателей повлияло отсутствие следующей информации на официальном сайте учреждения:

- о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам 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;



- 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;
- об условиях питания и охраны здоровья обучающихся, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям;
- целевых ориентиров на этапе завершения дошкольного образования.

На информационных стендах отсутствует:

- основная образовательная программа образовательного учреждения;
- информация о дополнительных образовательных услугах;

По критерию «Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» отсутствуют следующие дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные);
- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

Таблица 4.2.2. Вторая группа показателей «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
<b>2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг</b>		<b>66,00</b>
2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг		40,00
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	официальный сайт организации	40,00
2.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией		92,00

2.2.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	анкетирование граждан	92,00
--	-----------------------	-------

По второму разделу показателей «Комфортность условий предоставления услуг» учреждению присвоено 40 баллов из 100 максимально возможных. Снижение связано с отсутствием на официальном сайте информации о следующих факторах, обеспечивающих в образовательной организации комфортные условия предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды.

Таблица 4.2.3. Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
<b>3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>		<b>35,90</b>
3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов		0,00
3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории	официальный сайт организации	0,00
3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		20,00
3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	официальный сайт организации	20,00
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).		93,00
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	анкетирование граждан	93,00

Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов» имеет минимальное значение среди всех 5 групп – 35,90 баллов из 100 максимальных. На низкое значение данной группы показателей в соответствии с информацией на официальном сайте оказало влияние отсутствие оборудованных помещений в образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а именно:

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- 4) сменных кресел-колясок;
- 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в образовательной организации.

В образовательной организации не обеспечены следующие условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 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) помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории;
- 5) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

При этом 13 из 14 участников образовательного процесса, участвовавших в голосовании и имеющих инвалидность, полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в образовательной организации.

Таблица 4.2.4. Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
------------	---------------------	-------------------------------

<b>4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций</b>		<b>98,40</b>
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		98,00
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование анкетирование получателя услуги (административный прочие граждан работники) при непосредственном образовательную организацию	персонал и обращении в	98,00
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		99,00
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники) при обращении в образовательную организацию	анкетирование граждан	99,00
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		98,00
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	анкетирование граждан	98,00

Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций» оценивалась только по результатам Интернет-голосования участников образовательного процесса. Комплексный показатель данной группы составил 98,40 баллов, отдельные критерии оценки варьируются в диапазоне от 98 до 99 баллов.

Таблица 4.2.5. Пятая группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
<b>5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		97,70
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		97,00
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	анкетирование граждан	97,00
5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		98,00
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	анкетирование граждан	98,00
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		98,00
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в образовательной организации	анкетирование граждан	98,00

Только по результатам Интернет-голосования участников образовательного процесса также оценивалась группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Комплексный показатель пятой группы составил 97,70 баллов, отдельные критерии оценки варьируются в диапазоне от 97 до 98 баллов.

#### **4.3. Обзор независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБДОУ детский сад «Дюймовочка»**

Общий показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в МБДОУ детский сад «Дюймовочка» составляет 77,36 баллов.

Таблица 4.3.1. Первая группа показателей «Открытость и доступность информации об образовательной организации», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
<b>1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации</b>		98,70
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		97,0
1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	информационный стенд ОУ	100,0
1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	официальный сайт организации	94,0
1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		100,00
1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	официальный сайт организации	100,00
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).		99,00
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации	анкетирование граждан	97,00

1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»	анкетирование граждан	100,00
---	-----------------------	--------

По первой группе показателей МБДОУ детский сад «Дюймовочка» набрало 98,70 баллов из 100 возможных. На снижение показателей повлияло отсутствие следующей информации на официальном сайте учреждения:

- 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;
- целевых ориентиров на этапе завершения дошкольного образования.

По критерию «Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» отсутствуют следующие дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные);
- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

Таблица 4.3.2. Вторая группа показателей «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
<b>2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг</b>		<b>56,50</b>
2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг		20,00
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	официальный сайт организации	20,00
2.2 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией		93,00

2.2.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	анкетирование граждан	93,00
--	-----------------------	-------

По второму разделу показателей «Комфортность условий предоставления услуг» учреждению присвоено 56,50 баллов из 100 максимально возможных. Снижение связано с отсутствием на официальном сайте информации о следующих факторах, обеспечивающих в образовательной организации комфортные условия предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений.

Таблица 4.3.3. Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
<b>3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>		<b>38,00</b>
3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов		0,00
3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории	официальный сайт организации	0,00
3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		20,00
3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	официальный сайт организации	20,00
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).		100,00
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	анкетирование граждан	100,00



Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов» имеет минимальное значение среди всех 5 групп – 38 баллов из 100 максимальных. На низкое значение данной группы показателей в соответствии с информацией на официальном сайте оказало влияние отсутствие оборудованных помещений в образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а именно:

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- 4) сменных кресел-колясок;
- 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в образовательной организации.

В образовательной организации не обеспечены следующие условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 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) помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории;
- 5) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

При этом единственный участник образовательного процесса, имеющий инвалидность и участвовавший в голосовании, оказался удовлетворен доступностью услуг для инвалидов в образовательной организации.

Таблица 4.3.4. Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
<b>4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций</b>		<b>97,00</b>
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		100,00
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (административный персонал и прочие работники) при непосредственном обращении в образовательную организацию	анкетирование граждан	100,00
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		98,00
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники) при обращении в образовательную организацию	анкетирование граждан	98,00
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		89,00
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	анкетирование граждан	89,00

Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций» оценивалась только по результатам Интернет-голосования участников образовательного процесса. Комплексный показатель данной группы составил 97 баллов. Максимальные 100 баллов получил лишь показатель группы «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации,

обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (административный персонал и прочие работники) при непосредственном обращении в образовательную организацию». Наименьшее значение присвоено критерию «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) (89 баллов).

Таблица 4.3.5. Пятая группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
<b>5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		96,60
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		98,00
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	анкетирование граждан	98,00
5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		96,00
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	анкетирование граждан	96,00
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		96,00
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в образовательной организации	анкетирование граждан	96,00

Только по результатам Интернет-голосования участников образовательного процесса также оценивалась группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Комплексный показатель пятой группы составил 96,60 баллов, значения критериев данной группы варьируются от 96 до 98 баллов.

#### 4.4. Обзор независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБДОУ детский сад «Ручеек»

Общий показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в МБДОУ детский сад «Ручеек» составляет 76,52 балла.

В разрезе отдельных групп показателей информация представлена ниже.

Таблица 4.4.1. Первая группа показателей «Открытость и доступность информации об образовательной организации», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
<b>1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации</b>		93,60
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		90,0
1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	информационный стенд ОУ	92,0
1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	официальный сайт организации	88,0
1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		90,00

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	официальный сайт организации	90,00
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).		99,00
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации	анкетирование граждан	100,00
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»	анкетирование граждан	97,00

По первой группе показателей МБДОУ детский сад «Ручеек» набрало 93,60 баллов из 100 возможных. На снижение показателей повлияли отсутствие следующих данных на официальном сайте учреждения:

- о наличии и об условиях предоставления обучающимся мер социальной поддержки;
- 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;
- целевых ориентиров на этапе завершения дошкольного образования;
- порядка оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся).

На информационном стенде в помещении образовательной организации отсутствует информация о дополнительных образовательных услугах.

По критерию «Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями

услуг и их функционирование» нет следующих дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные);
- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

Таблица 4.4.2. Вторая группа показателей «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
<b>2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг</b>		58,00
2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг		20,00
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	официальный сайт организации	20,00
2.2 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией		96,00
2.2.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	анкетирование граждан	96,00

По второму разделу показателей «Комфортность условий предоставления услуг» учреждению присвоено 58 баллов из 100 максимально возможных. Снижение связано с отсутствием на официальном сайте информации о следующих факторах, обеспечивающих в образовательной организации комфортные условия предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений.

Таблица 4.4.3. Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
<b>3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>		<b>38,00</b>
3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов		0,00
3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории	официальный сайт организации	0,00
3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		20,00
3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	официальный сайт организации	20,00
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).		100,00
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	анкетирование граждан	100,00

Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов» имеет минимальное значение среди всех 5 групп – 38 баллов из 100 максимальных. На низкое значение данной группы показателей в соответствии с информацией на официальном сайте оказало влияние отсутствие оборудованных помещений в образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а именно:

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- 4) сменных кресел-колясок;
- 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в образовательной организации.

В образовательной организации не обеспечены следующие условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 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) помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории;
- 5) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

При этом единственный участник образовательного процесса, имеющий инвалидность и участвовавший в голосовании, оказался удовлетворен доступностью услуг для инвалидов в образовательной организации.

Таблица 4.4.4. Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
<b>4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций</b>		<b>96,80</b>
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		97,00
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (административный персонал и прочие работники) при непосредственном обращении в образовательную организацию	анкетирование граждан	97,00
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		96,00



4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники) при обращении в образовательную организацию	анкетирование граждан	96,00
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		98,00
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	анкетирование граждан	98,00

Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций» оценивалась только по результатам Интернет-голосования участников образовательного процесса. Комплексный показатель данной группы составил 96,80 баллов, значения отдельных критерии группы варьируются от 96 до 98 баллов.

Таблица 4.4.5. Пятая группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
<b>5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		96,20
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		96,00
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	анкетирование граждан	96,00
5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		97,00

5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	анкетирование граждан	97,00
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		96,00
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в образовательной организации	анкетирование граждан	96,00

Только по результатам Интернет-голосования участников образовательного процесса также оценивалась группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Комплексный показатель пятой группы составил 96,20 баллов, значения показателей данной группы варьируются от 96 до 97 баллов.

## **5. Выводы и рекомендации по результатам полученных данных в ходе независимой оценки качества**

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями является одной из форм общественного контроля и

проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг образовательными организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

По результатам проведения независимой оценки в 2019 году показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций по городу Сорск Республики Хакасия составляет 76,52 балла из 100 возможных. Значение показателя дает усредненную (по всем обследованным образовательным организациям, находящимся на территории района) величину качества предоставляемых услуг и свидетельствует, что качество образовательной деятельности в городе Сорск Республике Хакасия находится на достаточно высоком уровне.

В целом по образовательным организациям г. Сорск наблюдается высокая активность участников образовательных отношений в процедуре проведения независимой оценки. Во всех учреждениях выполнено требование обеспечения не менее 40%-го участия в процедуре голосования.

Лидером рейтинга по общему показателю оценки качества среди образовательных учреждений является МБДОУ ЦРР «Детский сад «Голубок» (77,92 балла).

Так же стоит отметить, что такие неотъемлемые характеристики качественного предоставления услуг как доброжелательность и компетентность работников, удовлетворенность условиями оказания услуг по результатам онлайн-голосования, проведённого в рамках оценки качества образовательных услуг в городе Сорск Республики Хакасия, находятся на достаточно высоком уровне. Эти критерии приближаются к максимально возможным показателям, следовательно, участники образовательных отношений высоко оценивают образовательные организации, которые посещают их дети.

Среднее значение групп показателей «Доступность услуг для инвалидов» и «Комфортность условий предоставления услуг» принимают наименьшие значения среди всех разделов (37,48 и 59,63 баллов соответственно из 100 максимально возможных). Таким образом, требуется определенная работа по улучшению ряда критериев данных групп.

Среди основных недочётов, имеющих место на сайтах образовательных организаций, важно отметить отсутствие информации по ряду направлений деятельности организаций, нормативно-правового обеспечения.

В процессе анализа и обработки полученных результатов возможно внести следующие экспертные предложения по улучшению качества работы образовательных организаций:

- образовательным организациям предстоит направить свои усилия на насыщение информационного поля содержательными материалами, которые отражают реальную картину предоставления образовательных услуг;
- актуализировать содержание сайта в соответствии с нормативными требованиями к периодичности обновления информации на официальном сайте, информационными запросами родителей (законных представителей) обучающихся;
- обеспечить оперативную и эффективную обратную дистанционную связь с участниками образовательного процесса;
- особо пристальное внимание следует уделить оборудованию помещений образовательных организаций и прилегающих к ним территории с учетом доступности для инвалидов и обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
- для более объективной общественной оценки качества деятельности образовательных организаций необходима консультационная поддержка для обследуемых организаций по вопросам проведения независимой оценки качества.

## Приложение 1. Общий рейтинг образовательных организаций города Сорск Республики Хакасия по результатам НОКО в 2019 году

Рейтинг	Наименование образовательного учреждения	Номер показателя в соответствии с методическими материалами																			Общий показатель оценки качества, в баллах
		1.	1.1	1.2.	1.3.	2.	2.1	2.2	3.	3.1	3.2.	3.3.	4.	4.1.	4.2.	4.3.	5.	5.1.	5.2	5.3.	
<b>1</b>	МБДОУ ЦРР «Детский сад «Голубок»	91,6	86	90	97	66	40	92	35,9	0	20	93	98,4	98	99	98	97,7	97	98	98	<b>77,92</b>
<b>2</b>	МБДОУ детский сад «Дюймовочка»	98,7	97	100	99	56,5	20	93	38	0	20	100	97	100	98	89	96,6	98	96	96	<b>77,36</b>
<b>3</b>	МБДОУ детский сад «Ручеек»	93,6	90	90	99	58	20	96	38	0	20	100	96,8	97	96	98	96,2	96	97	96	<b>76,52</b>
<b>4</b>	МБДОУ ЦРР детский сад «Солнышко»	85,1	67	90	95	58	40	76	38	0	20	100	94,8	95	93	98	95,5	97	92	96	<b>74,28</b>

## Приложение 2. Результаты аудита сайтов, информационных стендов образовательных организаций

№ показателя	Показатели	Наличие/ отсутствие информации (1 /0)	1	2	3	4
			МБДОУ ЦРР детский сад «Солнышко»	МБДОУ ЦРР «Детский сад «Голубок»	МБДОУ детский сад «Двоймовочка»	МБДОУ детский сад «Ручеек»
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации		x	x	x	x
1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		x	x	x	x
1.1.1.	На информационных стендах в помещении образовательной организации		x	x	x	x
	Постоянная информация:		x	x	x	x
	1. сведения о вышестоящих организациях: Ф.И.О. руководителя, адрес, тел., дни, часы приёма;		1	1	1	1
	2. сведения о сотрудниках образовательной организации: Ф.И.О., должность, график работы, консультационные дни и часы;		1	1	1	1
	3. основная образовательная программа образовательного учреждения;		0	0	1	1
	4. цели и задачи деятельности образовательной организации		0	1	1	1
	5. система физкультурно-оздоровительной работы (заверяется врачом/ медсестрой, директором);		0	1	1	1
	6. режим дня (заверяется директором);		1	1	1	1
	7. информация о дополнительных образовательных услугах;		0	0	1	0

8. копия лицензии на право ведения образовательной деятельности;	1	1	1	1
9. телефоны доверия, экстренной помощи;	1	1	1	1

<b>Текущая информация о:</b>	x	x	x	x
1. проводящихся в настоящее время оздоровительных мероприятиях;	0	1	1	1
2. различных мероприятиях, подготовке к ним (праздники, экскурсии, консультации, родительские собрания и т.п.);	1	1	1	1
3. информация о внеурочной деятельности (творческих объединениях, кружках, спортивных секциях);	не треб.	не треб.	не треб.	не треб.
4. правила безопасности (дорожное движения, в быту и т.п.).	1	1	1	1

**1.1.1. Итого**

58 83 100 92

**На официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

x x x x

**1. Информации:**

x x x x

**1.1.2.**

1.1) о дате создания образовательной организации,

1 1 1 1

1.2) об учредителе, учредителях образовательной организации,

1 1 1 1

1.3) о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии),

1 1 1 1

1.4) о режиме, графике работы,

1 1 1 1

1.5) о контактных телефонах и об адресах электронной почты;

1 1 1 1

2) о структуре и об органах управления образовательной организацией;

1 1 1 1

3) о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой;

1 1 1 1

4) о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам 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;	0	0	1	1
5) о языках образования;	1	1	1	1
6) о федеральных государственных образовательных стандартах, об образовательных стандартах (при их наличии);	1	1	1	1
7) о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии);	1	1	1	1
8) о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;	1	1	1	1
9) 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, об условиях питания и охраны здоровья обучающихся, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся);	0	0	1	1
10) о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научноисследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования, организаций дополнительного профессионального образования);	x	x	x	x
11) о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (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) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления;	x	x	x	x
12) о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, по 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	1	1	1
13) о наличии и об условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки;	0	1	1	0
14) о наличии общежития, интерната, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии;	x	x	x	x



15)	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;	0	0	0	0
16)	о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;	1	1	1	1
17)	о трудоустройстве выпускников;	x	x	x	x
<b>2. Наличие копий:</b>		x	x	x	x
1)	устава образовательной организации;	1	1	1	1
2)	лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);	1	1	1	1
3)	свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями);	не треб.	не треб.	не треб.	не треб.
4)	плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации;	1	1	1	1

5)	локальных нормативных актов (локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие:	x	x	x	x
	- правила приема обучающихся,	1	1	1	1
	- режим занятий обучающихся,	0	1	1	1
	- формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся,	не треб.	не треб.	не треб.	не треб.
	целевые ориентиры на этапе завершения дошкольного образования,	0	0	0	0
	- порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся,	0	1	1	1
	- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся),	0	1	1	0
	- правил внутреннего распорядка обучающихся,	1	1	1	1
	- правил внутреннего трудового распорядка;	1	1	1	1
	- коллективного трудового договора	1	1	1	1

	3. отчета о результатах самообследования;	1	1	1	1
	4. документа о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образца договора об оказании платных образовательных услуг, документа об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;	не требуетс я	не требуетс я	не требуетс я	не требует ся
	4.1. документа об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за 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	1	1	1
	5. предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний;	1	1	1	1
	6. иной информации, которая размещается, публикуется по решению образовательной организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.	1	1	1	1
<b>1.1.2. Итого</b>		<b>75</b>	<b>88</b>	<b>94</b>	<b>88</b>
<b>1.2.</b>	<b>Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование</b>	x	x	x	x
<b>1.2.1.</b>	- абонентского номера телефона;	1	1	1	1
	- адрес электронной почты;	1	1	1	1
	- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);	0	0	1	0
	- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	0	0	0	0
	- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	1	1	1	1
<b>1.2.1. Итого</b>		<b>90</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>90</b>

<b>2</b>	<b>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>	x	x	x	x
	Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг	x	x	x	x
<b>2.1.</b>	1) Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	0	0	0	0
	2) Наличие и понятность навигации внутри организации;	0	0	0	0
	3) Наличие и доступность питьевой воды;	0	0	0	0
	4) Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1	1	0	0
	5) Санитарное состояние помещений;	1	1	1	1
<b>2.1.1. Итого</b>		<b>40</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
<b>3</b>	<b>Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>	x	x	x	x
<b>3.1.</b>	Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	x	x	x	x
<b>3.1.1.</b>	Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:	x	x	x	x
	1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0	0	0	0
	2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0	0	0	0
	3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0	0	0	0
	4) сменных кресел-колясок;	0	0	0	0
	5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в образовательной организации.	0	0	0	0
<b>3.1.1. Итого</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>3.2.</b>	Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	x	x	x	x
<b>3.2.1.</b>	Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	x	x	x	x
	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	0	0	0
	2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля;	0	0	0	0
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	0	0	0
	4) наличие альтернативной версии официального сайта образовательной организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	1	1	1	1
	5) помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории;	0	0	0	0
	6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0	0	0	0
<b>3.2.1. Итого</b>		<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>