

Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности дошкольной образовательной организации Республики Коми в 2023 году

Объект исследования: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №12 «Золотой петушок» г. Воркута

Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности были получены посредством:

- 1) Анализа официального сайта, статистических данных, представленных в публичных докладах и других официальных источниках информации, по обследуемой организации (экспертная оценка);
- 2) Проведения анкетирования потребителей услуг организации (онлайн опрос).

Выборка

Общереспубликанский показатель охвата респондентов по дошкольным образовательным организациям (далее – ДОО) Республики Коми составил 63,57%.

Выборка опрошенных по Муниципальному бюджетному дошкольному образовательному учреждению «Детский сад №12 «Золотой петушок» г. Воркута составила 202 респондента (родители (законные представители) воспитанников (91,41 % от общего количества потребителей услуг). Данный факт показывает высокую активность респондентов.

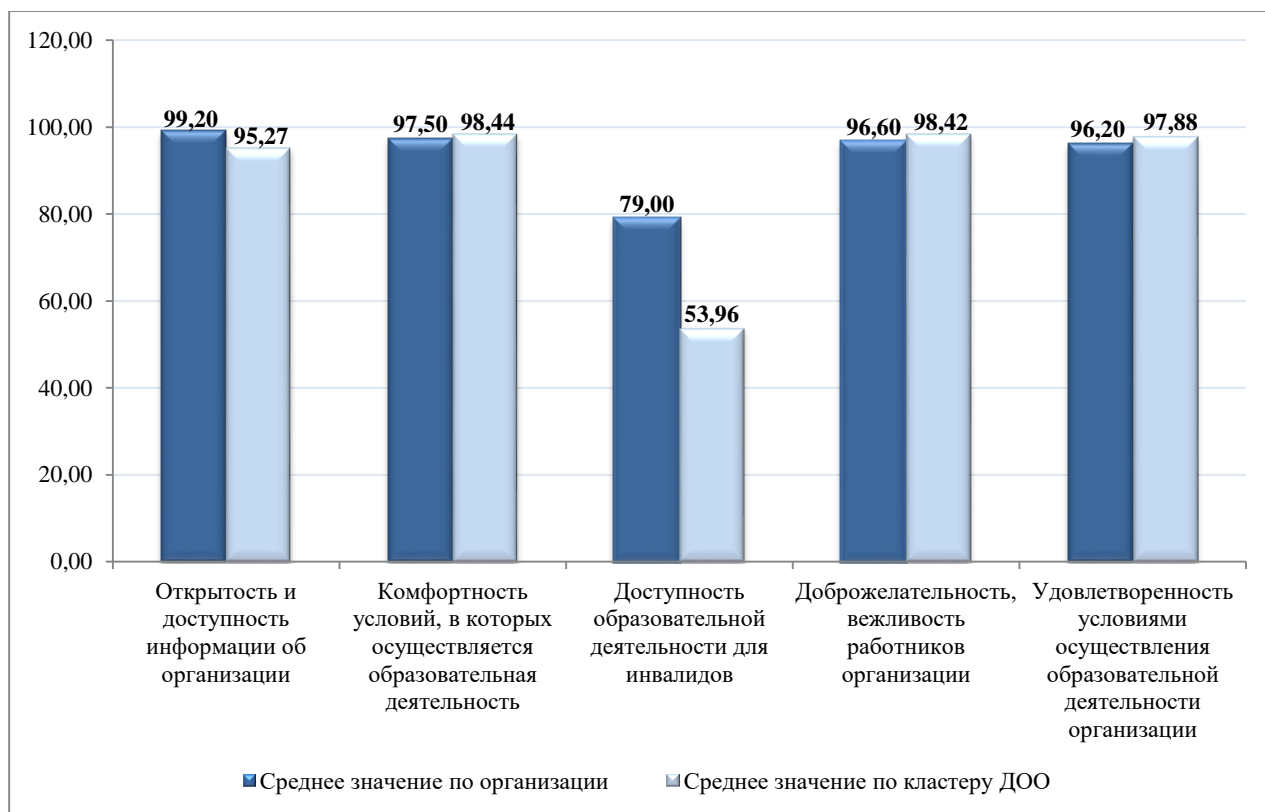
Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий		Максимальное значение показателя	Достигнутое значение показателя по организации	Среднее достигнутое значение по кластеру ДОО	Среднее достигнутое значение по РК
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.	100	100	94	95
1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативно правовыми актами.	100	100	96	95
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативно правовыми актами.	100	100	93	96
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	100	100	93	97
1.2.1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам); раздел «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	100	100	93	97
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.	100	98	98	97
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.	100	98	98	97
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».	100	97	98	97
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	99,20	95,27	96,26

Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»					
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг.	100	100	100	100
2.1.1	Наличие комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги.	100	100	100	100
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.	100	95	97	96
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией.	100	95	97	96
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	97,50	98,44	98,05
Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»					
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.	100	40	12	14
3.1.1	Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: 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 в организации.	100	40	12	14
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.	100	100	69	71
3.2.1	Наличие в 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; наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	100	100	69	71
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	100	90	75	75
3.3.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	100	90	75	75
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	79,00	53,96	55,26

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»					
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.	100	97	98	97
4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.	100	97	98	97
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.	100	96	99	98
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.	100	96	99	98
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	100	97	98	98
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников 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.).	100	97	98	98
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	96,60	98,42	97,60
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»					
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).	100	96	97	96
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	100	96	97	96
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.	100	97	98	97
5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации и пр.	100	97	98	97
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.	100	96	98	97
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.	100	96	98	97
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	96,20	97,88	97,02
Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации.		100,00	93,70	88,79	88,84

Соотношение среднего значения по критериям оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организации с итоговым по кластеру

«Дошкольные образовательные организации»



Преимущества и недостатки в деятельности организации

В рамках независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации высокое. Наиболее высоко респонденты оценили «Открытость и доступность информации об организации» (99,20 баллов).

Для дальнейшего повышения качества условий осуществления образовательной деятельности организации, предоставляющей услуги, следует уделить внимание критерию, который в ходе исследования набрал балл ниже среднего значения по кластеру ДОО:

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Доля получателей образовательных услуг отметили, что доброжелательность и вежливость в недостаточной степени проявляется со стороны сотрудников организации.

Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

По организации комфортных условий для предоставления услуг, в частности:

1. Комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью
2. Навигация внутри организации (т.е. наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочее)
3. Доступность питьевой воды в помещении организации
4. Транспортная доступность (т.е. возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)

Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Для устранения недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, рекомендуется провести ряд мероприятий:

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

1) Организовать мероприятия, направленные на построение конструктивного взаимодействия работников ДОО с потребителями услуг (освещение вопросов профессиональной этики на коллективных совещаниях и семинарах);

2) Организовать индивидуальные и групповые консультации сотрудников ДОО с психологом.

Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Обеспечить в организации формирование комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

1. Комфортную зону отдыха (ожидания), оборудованную соответствующей мебелью
2. Понятность навигации внутри организации (т.е. наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочее)
3. Доступность питьевой воды в помещении организации
4. Транспортную доступность (т.е. возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)