

Отчет
о выполненных работах по сбору и обобщению информации
о качестве условий оказания услуг
в муниципальном дошкольном образовательном учреждении
«Детский сад № 71 „Зоренька“ г. Волжского Волгоградской области»

I. Результаты обобщения информации, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях оцениваемой организации отражены в значениях показателей 1.1., 1.2. раздела III настоящего отчета.

II. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг отражены в значениях показателей 1.3., 2.3., 3.3., 4.1.-4.3., 5.1.-5.3. раздела III настоящего отчета. Объем выборочной совокупности респондентов составил 20 опрошенных.

III. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг оцениваемой организации, представлены в таблице 1.

Таблица 1.

1. Показатели, характеризующие критерий
«Открытость и доступность информации об организации»

№ показателя	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Значение параметра в баллах	Значение показателя в баллах с учетом коэффициента значимости
1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении	30 %	1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	30

№ показателя	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Значение параметра в баллах	Значение показателя в баллах с учетом коэффициента значимости
	<p>образовательной организации;</p> <p>- на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p>		<p>1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальных сайтах образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами</p>	100	
1.2.	<p>Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- телефона,</p> <p>- электронной почты,</p> <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <p>- обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных</p>	30 %	<p>1.2.1. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- телефона,</p> <p>- электронной почты,</p> <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <p>- обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о</p>	100	30

№ показателя	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Значение параметра в баллах	Значение показателя в баллах с учетом коэффициента значимости
	отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		
1.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40 %	1.3.1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах организации	100	38
			1.3.2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	90	
Итоговая оценка по критерию 1					98

**2. Показатели, характеризующие критерий
«Комфортность условий предоставления услуг»**

№ показателя	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Значение параметра в баллах	Значение показателя в баллах с учетом коэффициента значимости
2.1.	Обеспечение в организации комфортных	30 %	2.1.1. Наличие комфортных условий для	80	24

№ показателя	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Значение параметра в баллах	Значение показателя в баллах с учетом коэффициента значимости
	<p>условий для предоставления образовательных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений образовательной организации 		<p>предоставления образовательных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений образовательной организации 		
2.2.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, и других массовых мероприятиях	40 %	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, и других	100	40

№ показателя	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Значение параметра в баллах	Значение показателя в баллах с учетом коэффициента значимости
			массовых мероприятиях		
2.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30 %	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	95	29
Итоговая оценка по критерию 2					93

**3. Показатели, характеризующие критерий
«Доступность услуг для инвалидов»**

№ показателя	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Значение параметра в баллах	Значение показателя в баллах с учетом коэффициента значимости
---------------------	-------------------	------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	--

№ показателя	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Значение параметра в баллах	Значение показателя в баллах с учетом коэффициента значимости
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	30 %	<p>3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к образовательной организации, и в ее помещениях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	0	0
3.2.	<p>Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным 	40 %	<p>3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным 	40	16

№ показателя	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Значение параметра в баллах	Значение показателя в баллах с учетом коэффициента значимости
	<p>шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p> <p>- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому</p>		<p>шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p> <p>- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому</p>		
3.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30 %	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	25	8
Итоговая оценка по критерию 3					24

**4. Показатели, характеризующие критерий
«Доброжелательность, вежливость работников организации»**

№ показателя	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Значение параметра в баллах	Значение показателя в баллах с учетом коэффициента значимости
4.1.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40 %	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию	95	38
4.2.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников (преподавателей) образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40 %	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников (преподавателей) образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию	100	40

№ показателя	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Значение параметра в баллах	Значение показателя в баллах с учетом коэффициента значимости
4.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20 %	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	85	17
Итоговая оценка по критерию 4					85

**5. Показатели, характеризующие критерий
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

№ показателя	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Значение параметра в баллах	Значение показателя в баллах с учетом коэффициента значимости
5.1.	Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30 %	5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	95	29

№ показателя	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Значение параметра в баллах	Значение показателя в баллах с учетом коэффициента значимости
5.2.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20 %	5.2.1. Удовлетворенность участников образовательных отношений удобством графика работы образовательной организации	95	19
5.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50 %	5.3.1. Удовлетворенность участников образовательных отношений в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	90	45
Итоговая оценка по критерию 5					93

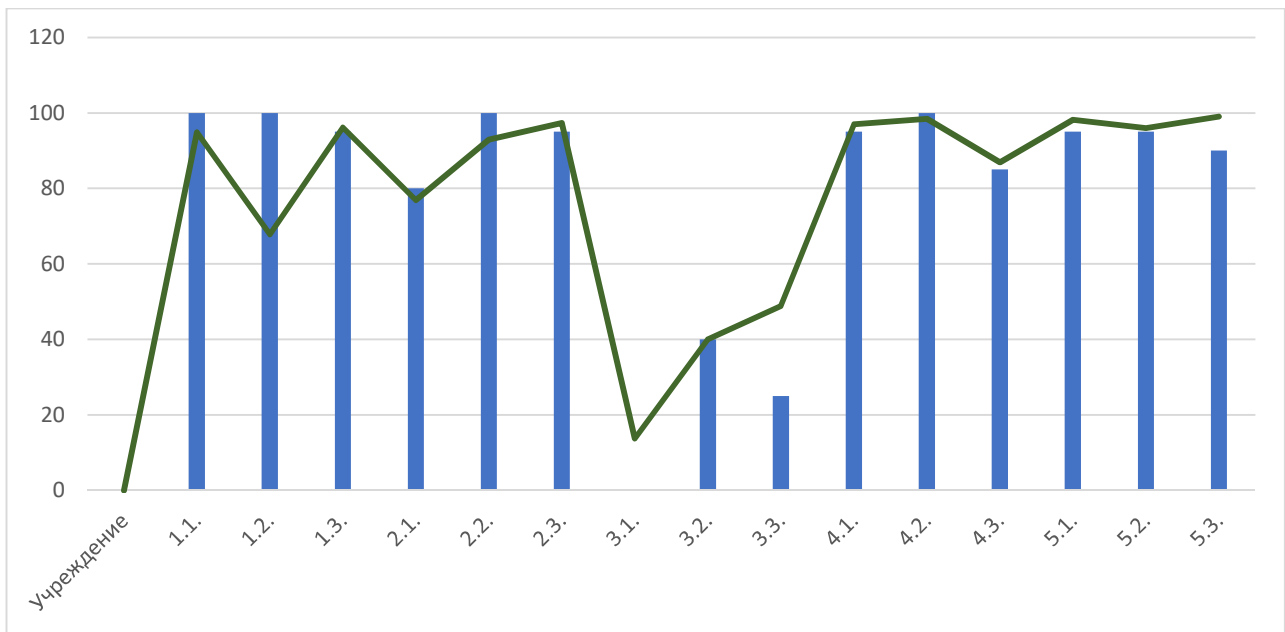
IV. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в оцениваемой организации, рассчитанная как сумма баллов по всем критериям с учетом их значимости, составляет:

$$S = 97*0,2 + 93*0,2 + 24*0,2 + 85*0,2 + 93*0,2 = 79$$

Таким образом, в рейтинге итоговых оценок по группе сопоставимых организаций муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 71 „Зоренька“ г. Волжского Волгоградской области» занимает 12-е место с результатом **79 баллов**.

V. В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены существенные недостатки в части оборудования территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (3.1.), а также наличия условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (3.2.), что отразилось в низких результатах анкетирования по соответствующей позиции (3.3.)

Ситуация отражена в диаграмме, сопоставляющей показатели учреждения (вертикальные линии) со средними показателями по группе МДОУ (ломаная линия):



VI. В рамках совершенствования условий оказания услуг учреждению целесообразно реализовать мероприятия по повышению доступности образовательного процесса для инвалидов.