

Результаты НСОК условий в МБДОУ за 2019 год

Рейтинг НСОК условий дошкольных образовательных организаций сформирован на основании результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

Цель независимой системы оценки качества условий осуществления образовательной деятельности:

- повышения качества и доступности образовательных услуг для населения;
- улучшения информированности потребителей о качестве работы организаций, оказывающих образовательные услуги;
- стимулирования повышения качества работы образовательных организаций;
- развитие конкурентной среды;
- построение рейтингов образовательных организаций;
- формирование результатов оценки качества работы организаций.

Основания формирования независимой системы оценки качества условий осуществления образовательной деятельности на 2019 год:

- Статей 95- 95.2. Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
 - Приказ Министерства образования и науки РФ от 5 декабря 2014 г. N 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
 - Приказ Департамента образования и науки Кемеровской области от 11.02.2019 № 289 «Об утверждении перечня образовательных организаций подлежащих независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности, в 2019 году»;
- Приказ Департамента образования и науки Кемеровской области от 23.12.2019 № 2483 «Об информировании о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности дошкольными образовательными организациями Кузбасса в 2019 году и размещении результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности дошкольными образовательными организациями Кузбасса в 2019 году на официальных сайтах»;
- Протокол № 4 от 17.12.2019 года заседания общественного совета по независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности организациями при департаменте образования и науки Кемеровской области;
 - Приказ Министерства труда и социальной сферы Российской Федерации от 31.05.2018 № 344-н «Об утверждении Единого порядка показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
 - Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.

Объектами формирования независимой системы оценки качества условий осуществления образовательной деятельности выступают дошкольные образовательные организации разных видов.

Критерии независимой системы оценки качества условий осуществления образовательной деятельности являются:

- Открытость и доступность информации об организации;
- Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- Доступность образовательной деятельности для инвалидов;
- Доброжелательность, вежливость работников организации;
- Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций.

Результаты независимой системы оценки качества условий осуществления образовательной деятельности сформирован на результатах, полученных на основе анкет независимых экспертов и независимых наблюдателей по критериям и показателям. Значения показателей оценки качества рассчитывается в баллах, и их максимальное значение составляет 100 баллов.

Критерий: Открытость и доступность информации об организации (К1):

Показатель:

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 (максимум 100 баллов):

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке:

- Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами РФ.
- Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ.

Источник информации и способы её сбора:

Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.

Показатель:

2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (максимум 100 баллов).

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке:

Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- абонентского номера телефона;
- адрес электронной почты
- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- иного дистанционного способа взаимодействия.

Источник информации и способы её сбора:

Анализ официальных сайтов организации.

Показатель:

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (маж 100 баллов).

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке:

- Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;
- Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет.

Источник информации и способы её сбора:

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.

Критерий: Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (К2):**Показатель:**

1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (маж 100 баллов).

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке:

Наличие комфортных условий для 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;

санитарное состояние помещений организации;

транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);

доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);

иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти

Источник информации и способы её сбора:

Изучение условий в помещении организации.

Показатель:

2. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) (маж 100 баллов).

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям: Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг и Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

Источник информации и способы её сбора:

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.

Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 5.

Расчетная величина значения показателя.

Показатель:

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (маж 100 баллов).

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке:

Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией.

Источник информации и способы её сбора:

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6.

Критерий: Доступность образовательной деятельности для инвалидов (К3):

Показатель:

1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (маж 100 баллов).

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке:

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.

Источник информации и способы её сбора:

Изучение условий доступности организаций для инвалидов.

Показатель:

2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (маж 100 баллов).

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке:

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 (тифлосурдопереводчика);
- 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.

Источник информации и способы её сбора:

Изучение условий доступности услуг для инвалидов.

Показатель:

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (маж 100 баллов).

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке:

Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

Источник информации и способы её сбора:

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н,

зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8.

Критерий: Доброжелательность, вежливость работников организации (К4):

Показатель:

1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (маж 100 баллов).

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке:

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию.

Источник информации и способы её сбора:

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9.

Показатель:

2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (маж 100 баллов).

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке:

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, педагоги, инструктора, тренеры и прочие работники) при обращении в организацию.

Источник информации и способы её сбора:

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10.

Показатель:

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (маж 100 баллов).

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке:

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).

Источник информации и способы её сбора:

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12.

Критерий: Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организацией(К5):

Показатель:

1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (маж 100 баллов).

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке:

Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Источник информации и способы её сбора:

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13.

Показатель:

2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (маж 100 баллов).

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке:

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:

- наличием и понятностью навигации внутри организации;
- графиком работы организации (отдельных специалистов, и прочее).

Источник информации и способы её сбора:

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14.

Показатель:

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями организации (маж 100 баллов).

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке:

Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.

Источник информации и способы её сбора:

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.

В 2019 году в Кемеровской области прошли независимую систему оценку качества условий осуществления образовательной деятельности 891 ДОО:

Результаты по МГО:

Наименование ОО	К1	К2	К3	К4	К5	Общий балл
МБДОУ "Детский сад № 27 "Росинка"	94	100	38	99	100	86