****

**независимая оценка качества**

|  |  |
| --- | --- |
| УТВЕРЖДАЮ:  Заказчик: Муниципальное учреждение «Отдел образования администрации муниципального образования «Город Новоульяновск»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  м.п. | СОГЛАСОВАНО:  Исполнитель:  Генеральный директор  ООО «АС-Холдинг»  \_\_\_\_\_\_\_\_Ханова Е.В.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  м.п. |

Оглавление

Контракт № для обеспечения государственных нужд Ульяновской области от 11.03.2023

**Отчёт по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Ульяновской области. в 2023 году**

[Методика исследования 3](#_Toc139838781)

[Перечень образовательных организаций, расположенных на территории Ульяновской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в 2023 году 8](#_Toc139838782)

[Интегральная оценка качества и рейтинги образовательных организаций по качеству условий осуществления образовательной деятельности, сформированные по результатам проведения независимой оценки 9](#_Toc139838783)

[Итоговый вывод о качестве работы образовательных организаций и удовлетворенности граждан качествомУООД ( аналитический отчёт) 11](#_Toc139838784)

[Оценка удовлетворённости качеством условий осуществления образовательной деятельности 11](#_Toc139838785)

[Фактическая выборка исследования 12](#_Toc139838786)

[Результаты оценки информационной открытости и доступности 12](#_Toc139838787)

[Результаты оценки условий осуществления образовательной деятельности 13](#_Toc139838788)

[Результаты оценки доступности для инвалидов 14](#_Toc139838789)

[1. Показатели, характеризующие общий критерий "Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность" 16](#_Toc139838790)

[2. Показатели, характеризующие общий критерий "Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность" 19](#_Toc139838791)

[3. Показатели, характеризующие общий критерий "Доступность услуг для инвалидов" 21](#_Toc139838792)

[4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации 23](#_Toc139838793)

[5. Показатели, характеризующие общий критерий "Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций" 26](#_Toc139838794)

[Выводы и рекомендации 28](#_Toc139838795)

[Общие выводы по организациям 28](#_Toc139838796)

[Основные недостатки по организациям: 29](#_Toc139838797)

[Выводы и рекомендации по организациям 30](#_Toc139838798)

## Методика исследования

Исследование проводится в соответствии со следующими нормативными актами:

– с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в ред. от 29.12.2017);

– с Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений

в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

– с Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений

в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– с приказом Министерства труда и социальной защиты населения от 31.05.2018 № 344н «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»;

– с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»,

– с Постановлением Правительства РФ 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»

– с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

**Цель исследования:**

Цель: проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Ульяновской области, (далее также – независимая оценка) в 2023 году и определение фактического уровня удовлетворенности населения качеством условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Ульяновской области (далее также – организации, образовательные организации), в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными федеральным законодательством.

Оказание услуг осуществляется во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с требованиями статьи 95.2. Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

**Задачи исследования:**

1. Проведение независимой оценки в соответствии с показателями, утвержденными приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 №114

«Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»

2. Разработка методики сбора, обобщения и анализа информации в целях проведения независимой оценки качества условий образовательной деятельности, в соответствии

с Методическими рекомендациями, утвержденными приказом министерства труда

и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 «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».

3. Согласование исследовательского инструментария с заказчиком.

4. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности, при этом Исполнителем используется общедоступная информация об образовательных организациях, размещаемая в форме открытых данных.

5. Разработка и согласование графика очного анкетирования потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

6. Сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными

и согласованными методами, предоставление результатов заказчику.

7. Проведение анкетирования (опросов) о качестве оказания услуг.

8. Проведение независимого выборочного контроля исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.

9. Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации.

10. Предоставление в Общественный совет информации о проведенной оценке качества условий осуществления образовательной деятельности: обработанных полученных данных и заполненных сводных таблиц для сопоставления результатов, аналитического отчета и презентационных материалов, с приложением материалов фото-видео фиксации условий, полученных при непосредственном посещении организации, и скриншотов страниц сайтов организаций в качестве материалов, подтверждающих выявленные недостатки.

11. Построение рейтинга оцениваемых образовательных организаций.

12. Составление предварительных рекомендаций и предложений по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Ульяновской области в целом и по каждой оцениваемой образовательной организации.

**Объект исследования:** Образовательные организации МО «город Новоульяновск»

**Предмет исследования:** Качество условий осуществления образовательной деятельности.

1. Оцениваемые организации – 4 образовательные организации муниципального образования «Город Новоульяновск».

2. Объем выборочной совокупности респондентов для выявления мнения граждан формируется для каждой образовательной организации в зависимости от общей численности получателей услуг, в данной организации в течение календарного года предшествующего году проведения независимой оценки качества, и составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной образовательной организации.

Таблица 1. Расчёт выборки в организациях

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Получатели образовательных услуг | Дошкольные образовательные организации | Организации дополнительного образования |
| Обучающиеся | - | +  лица, достигшие  14 лет |
| Родители (законные представители) | + | + |
| Генеральная совокупность | Соответствует сумме общей численности обучающихся в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества | Соответствует сумме общей численности обучающихся и численности обучающихся, достигших 14 лет, в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества |

При формировании объема генеральной и выборочной совокупности респондентов в одной организации, осуществляющей образовательную деятельность, в зависимости от уровня образования следует руководствоваться Методическими рекомендациями к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей, разработанными Министерством просвещения Российской Федерации.

## Перечень образовательных организаций, расположенных на территории Ульяновской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в 2023 году

| **Ульяновская область** |
| --- |

| **№ п/п** | **Полное наименование образовательной организации** | **Фактический адрес образовательной организации** | **Адрес официального сайта образовательной организации в сети «Интернет»**  **Эл. адрес**  **тел.** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | МДОУ Детский сад «Золотая рыбка»  ИНН 7321307928 | г. Новоульяновск, ул. Комсомольская, д.6а | https://www.list-org.com/,  zolotayaribka2012@yandex.ru |
| 2 | МДОУ Детский сад «АБВГДейка»  ИНН7321032159 | г. Новоульяновск, ул. Комсомольская, д.32а | https://abvgdeka-nov.kinderedu.ru/,  abvgdeka1986@mail.ru |
| 3 | МДОУ «Криушинский детский сад « Бригантина»  ИНН 7321022177 | г. Новоульяновск, с. Криуши,  ул. Буденного, д.59 | https://бригантина73.рф/,  brigantina-kr@yandex.ru |
| 4 | МБУ ДО «Новоульяновский Дом творчества»  ИНН 7321020788 | г. Новоульяновск, ул. Ленина, д.3 | http://domtvor.lbihost.ru/,  dom-tvor-n@yandex.ru |

## Интегральная оценка качества и рейтинги образовательных организаций по качеству условий осуществления образовательной деятельности, сформированные по результатам проведения независимой оценки

Качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях г. Новоульяновска находится на высоком уровне, что показывает приведённая ниже диаграмма.

Средний балл составил 88,3. Наиболее высокий балл получен по критериям открытости и доступности информации (98,5). Далее следуют критерии комфортности условий (97,8), доброжелательности и вежливости работников (96,6), удовлетворённости условиями (96,3). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (54,0).

Рисунок 1. Средний балл по критериям НОК

Все организации получили высокие оценки – свыше 86 баллов. При этом наиболее высокую оценку получает МБУ ДО «Новоульяновский Дом творчества» – 90,5 балла.

Таблица 2. Условия осуществления образовательной деятельности организациями

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Крит1 | Крит2 | Крит3 | Крит4 | Крит5 | ИТОГ | |
| общий балл | Рейтинг |
| 1 | МДОУ Детский сад «Золотая рыбка» | 97,2 | 96 | 54 | 93,2 | 91,7 | 86,4 | 4 |
| 2 | МДОУ Детский сад «АБВГДейка» | 97,2 | 95 | 54 | 96 | 94,3 | 87,3 | 3 |
| 3 | МДОУ «Криушинский детский сад «Бригантина» | 100 | 100 | 54 | 97,6 | 100 | 90,3 | 2 |
| 4 | МБУ ДО «Новоульяновский Дом творчества» | 99,6 | 100 | 54 | 99,6 | 99,3 | 90,5 | 1 |

## Итоговый вывод о качестве работы образовательных организаций и удовлетворенности граждан качествомУООД ( аналитический отчёт)

### Оценка удовлетворённости качеством условий осуществления образовательной деятельности

Уровень удовлетворённости получателей услуг находится на высоком уровне и составляет не менее ¾ о общего числа опрошенных по любому параметру каждой из организий.

Таблица 3. Показатели удовлетворённости в образовательных организациях

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендахи | Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте | Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации? | Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих перв. контакт | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих оказание услуги | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работниковри взаимодействии в дист. форме | Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым | Удовлетворённость графиком работы организации | Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации |
| МДОУ Детский сад «Золотая рыбка» | 93% | 93% | 92% | 100% | 92% | 91% | 100% | 91% | 92% | 92% |
| МДОУ Детский сад «АБВГДейка | 95% | 92% | 90% | 100% | 94% | 96% | 100% | 94% | 93% | 95% |
| МДОУ «Криушинский детский сад» Бригантина» | 100% | 100% | 100% | 100% | 94% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| МБУ ДО «Новоульяновский Дом творчества» | 99% | 100% | 100% | 100% | 99% | 100% | 100% | 100% | 99% | 99% |

### Фактическая выборка исследования

Всего опрошено 488 респондента, что составляет 66% от числа генеральной совокупности.

Таблица 4. Выборка по образовательным организациям

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Генеральная совокупность | Выборка (анкет) | доля |
|  |
|  |
| 1 | МДОУ Детский сад «Золотая рыбка» | 189 | 66 | 35% |  |
| 2 | МДОУ Детский сад «АБВГДейка» | 137 | 83 | 61% |  |
| 3 | МДОУ «Криушинский детский сад «Бригантина» | 62 | 32 | 52% |  |
| 4 | МБУ ДО «Новоульяновский Дом творчества» | 800 | 307 | 38% |  |

### Результаты оценки информационной открытости и доступности

В организациях присутствуют большинство необходимых параметров информационной открытости.

Таблица 5. Показатели информационной открытости и доступности

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Информация на стендах | Информация на официальных сайтах | Способы дистанционного взаимодействия |
|  |
| 1 | МДОУ Детский сад «Золотая рыбка» | 100% | 100% | 6 |  |
| 2 | МДОУ Детский сад «АБВГДейка» | 100% | 100% | 6 |  |
| 3 | МДОУ «Криушинский детский сад «Бригантина» | 100% | 100% | 6 |  |
| 4 | МБУ ДО «Новоульяновский Дом творчества» | 100% | 100% | 6 |  |

### Результаты оценки условий осуществления образовательной деятельности

В организациях присутствуют все необходимые условия для обеспечения комфортности условий.

Таблица 6. Обеспечение комфортности УООД в организациях

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Выберите организацию общего образования | 1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью | 2. Наличие и понятность навигации внутри образовательной организации | 3.Наличие и доступность питьевой воды | 4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | 5. Cанитарное состояние помещений образовательной организации |
| 1 | МДОУ Детский сад «Золотая рыбка» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | МДОУ Детский сад «АБВГДейка» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | МДОУ «Криушинский детский сад «Бригантина» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | МБУ ДО «Новоульяновский Дом творчества» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

### Результаты оценки доступности для инвалидов

Оценка условий доступности для инвалидов (см. таблицу. 2) показала, что в данный момент доступность является уязвимым местом для организаций.

**Таблица 7. Результаты оценки доступности для инвалидов**

| №п/п | Выберите Вашу образовательную организацию  Выберите организацию общего образования | Оборудование территории, прилегающей к ОО и ее помещений с учетом доступности инвалидов. | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.1.1.. Наличие оборудованных групп | 3.1.2. Наличие выделенных стоянок для АТС инвалидов | 3.1.3. Наличие адаптированных лифтов поручней | 3.1.4. Наличие сменных кресел-колясок | 3.1.5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений |
| 1 | МДОУ Детский сад «Золотая рыбка» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | МДОУ Детский сад «АБВГДейка» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | МДОУ «Криушинский детский сад «Бригантина» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | МБУ ДО «Новоульяновский Дом творчества» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| №п/п | Выберите Вашу образовательную организацию  Выберите организацию общего образования | Обеспечение в ОО условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.2.1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 3.2.2. Дублирование надписей знаками, выполненными шрифтом Брайля | 3.2.3. Возможность представления услуг сурдо/тифлосурдопереводчика | 3.2.4. Наличие альтернативной версии оф сайта для инвалидов по зрению | 3.2.5. Помощь, оказываемая работниками организации | 3.2.6. Предоставление образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому. |
| 1 | МДОУ Детский сад «Золотая рыбка» | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | МДОУ Детский сад «АБВГДейка» | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | МДОУ «Криушинский детский сад «Бригантина» | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | МБУ ДО «Новоульяновский Дом творчества» | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |

Проблемными зонами являются следующие: наличие условий для инвалидов-колясочников, дублирование надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность представления инвалидам по слуху и/или зрению) услуг сурдо/тифлосурдопереводчика.

### 1. Показатели, характеризующие общий критерий "Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность"

Критерий раскрывается через следующие показатели:

Показатель 1.1.Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Показатель 1.2. Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании.

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

Средний балл по критерию в целом составил 98,5. Средняя величина показателея 1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации составила 100 баллов, показателя 1.2. Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании составила – 100 баллов. Средняя величина показателя Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации составила 96,3 балла.

Рисунок 2. Средняя величина показателей, характеризующие общий критерий "Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность"

Значение показателей по каждой организации отражено в Таблице 3.

Таблица 8. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | 1. Открытость и доступность информации об организации | | | Всего по критерию 1 | место в рейтинге |
| Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах… | Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации |
|
| 3 | МДОУ «Криушинский детский сад «Бригантина» | 100 | 100 | 100 | 100 | 1 |
| 4 | МБУ ДО «Новоульяновский Дом творчества» | 100 | 100 | 99 | 99,6 | 2 |
| 1 | МДОУ Детский сад «Золотая рыбка» | 100 | 100 | 93 | 97,2 | 3-4 |
| 2 | МДОУ Детский сад «АБВГДейка» | 100 | 100 | 93 | 97,2 | 3-4 |

### 2. Показатели, характеризующие общий критерий "Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность"

Критерий раскрывается через следующие показатели:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:

Показатель 2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

Средний балл по критерию в целом составил 97,8. Среднее значение показателя 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг составило 100 баллов. Среднее значение показателя 2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность составила 95,5 балла.

Рисунок 3. Средняя величина показателей, характеризующие общий критерий "Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность"

Значение показателей по каждой организации отражено в Таблице 9.

Таблица 9. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | 2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности | | Всего по критерию 2 | место в рейтинге |
| Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг: | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность |
|
| 3 | МДОУ «Криушинский детский сад «Бригантина» | 100 | 100 | 100 | 1-2 |
| 4 | МБУ ДО «Новоульяновский Дом творчества» | 100 | 100 | 100 | 1-2 |
| 1 | МДОУ Детский сад «Золотая рыбка» | 100 | 92 | 96 | 3 |
| 2 | МДОУ Детский сад «АБВГДейка» | 100 | 90 | 95 | 4 |

### 3. Показатели, характеризующие общий критерий "Доступность услуг для инвалидов"

Данный критерий, характеризующий следующие показатели:

Показатель 3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

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

Средний балл по критерию в целом составил 54,0. Средняя величина показателя 3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов составила 0 баллов; показателя 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими – 60 баллов. Средняя величина показателя 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составила 100 баллов.

Рисунок 4. Средняя величина показателей, характеризующие общий критерий Доступность услуг для инвалидов

Результаты по отдельным организациям отражены на рис. 10.

Таблица 10. Показатели, характеризующие Доступность услуг для инвалидов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | 3. Доступность услуг для инвалидов | | | Всего по критерию 3 |
| Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |
|
| 1 | МДОУ Детский сад «Золотая рыбка» | 0 | 60 | 100 | 54 |
| 2 | МДОУ Детский сад «АБВГДейка» | 0 | 60 | 100 | 54 |
| 3 | МДОУ «Криушинский детский сад «Бригантина» | 0 | 60 | 100 | 54 |
| 4 | МБУ ДО «Новоульяновский Дом творчества» | 0 | 60 | 100 | 54 |

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

Данный критерий, характеризующий следующие показатели:

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 4.2. Доля получателей 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 услуг).

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

Средний балл по критерию в целом 96,6. Средняя величина показателя 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 94,8 балла; показателя 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию – 96,8 балла; Показателя 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия - 100 баллов.

Рисунок 5. Средняя величина показателей, характеризующие общий критерий Доброжелательность, вежливость работников организации

Значение показателей по каждой организации отражено в Таблице 11.

Все организации набрали 99,2 балла.

Таблица 11. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | 4. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | Крит4 | место в рейтинге |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников обеспечивающих первичный контакт и информирование | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия |
|  |
| 4 | МБУ ДО «Новоульяновский Дом творчества» | 99 | 100 | 100 | 99,6 | 1 |  |
| 3 | МДОУ «Криушинский детский сад «Бригантина» | 94 | 100 | 100 | 97,6 | 2 |  |
| 2 | МДОУ Детский сад «АБВГДейка» | 94 | 96 | 100 | 96 | 3 |  |
| 1 | МДОУ Детский сад «Золотая рыбка» | 92 | 91 | 100 | 93,2 | 4 |  |

### 5. Показатели, характеризующие общий критерий "Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций"

Данный критерий, характеризующий следующие показатели:

Показатель 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)

Показатель 5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

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

Средний балл по критерию в целом составил 97,7 баллов. Средняя величина показателей составляет от 97,0 до 98,3

Рисунок 6. Средняя величина показателей, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»

Значение показателей по каждой организации отражено в Таблице 12.

Таблица 12. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | 5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности | | | Всего по критерию5 | мМесто в рейтинге |
| Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации |
| 3 | МДОУ «Криушинский детский сад «Бригантина» | 100 | 100 | 100 | 100 | 1 |
| 4 | МБУ ДО «Новоульяновский Дом творчества» | 100 | 99 | 99 | 99,3 | 2 |
| 2 | МДОУ Детский сад «АБВГДейка» | 94 | 93 | 95 | 94,3 | 3 |
| 1 | МДОУ Детский сад «Золотая рыбка» | 91 | 92 | 92 | 91,7 | 4 |

## Выводы и рекомендации

### Общие выводы по организациям

Качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях г. Новоульяновска находится на высоком уровне, что показывает приведённая ниже диаграмма.

Средний балл составил 88,3. Наиболее высокий балл получен по критериям открытости и доступности информации (98,5). Далее следуют критерии комфортности условий (97,8), доброжелательности и вежливости работников (96,6), удовлетворённости условиями (96,3). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (54,0).

Все организации получили высокие оценки – свыше 86 баллов. При этом наиболее высокую оценку получает МБУ ДО «Новоульяновский Дом творчества» – 90,5 балла.

### Основные недостатки по организациям:

Оценка условий доступности для инвалидов показала, что в данный момент доступность является уязвимым местом для мноества организаций. В исследуемых организациях учатся 49 обучающихся только с группой инвалидности или ОВЗ.

Проблемными зонами являются следующие: оборудование вх-огдной зоны пандлусами/подъёмными платформами, наличие парковочных мест для лиц с инвалидностью, наличие поручней и расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, специально оборудованные санитарные помещения, дублирование надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность представления инвалидам по слуху и/или зрению) услуг сурдо/тифлосурдопереводчика.

### Выводы и рекомендации по организациям

**МДОУ Детский сад «Золотая рыбка»**

Обеспечить условия для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата и иных малоподвижных категорий: оборудование вхогдной зоны пандлусами/подъёмными платформами, наличие парковочных мест для лиц с инвалидностью, наличие поручней и расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, специально оборудованные санитарные помещения.

Обеспечить возможность образовательной деятельности для лиц с сенсорными нарушениями: дублирование надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность представления инвалидам по слуху и/или зрению) услуг сурдо/тифлосурдопереводчика.

Предложения родителей обучающихся:

Сделать ремонт.

Сад должен работать до 19:00, а не до 17:00

Ужин должен быть в 17:00 -17:30, а не сразу после полдника.

**МДОУ Детский сад «АБВГДейка»**

Обеспечить условия для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата и иных малоподвижных категорий: оборудование вхогдной зоны пандлусами/подъёмными платформами, наличие парковочных мест для лиц с инвалидностью, наличие поручней и расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, специально оборудованные санитарные помещения.

Обеспечить возможность образовательной деятельности для лиц с сенсорными нарушениями: дублирование надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность представления инвалидам по слуху и/или зрению) услуг сурдо/тифлосурдопереводчика.

Предложения родителей обучающихся:

Сделать капремонт помещения, привести в порядок территорию данной организации и проверить отопительные сети

Ввести ночную смену

Не устраивает запрет на вход в фоей группы для того, чтобы переодеть ребёнка

Нужна охрана в сад

Пополнить материально-техническое оснащение

**МДОУ «Криушинский детский сад «Бригантина»**

Обеспечить условия для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата и иных малоподвижных категорий: оборудование вхогдной зоны пандлусами/подъёмными платформами, наличие парковочных мест для лиц с инвалидностью, наличие поручней и расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, специально оборудованные санитарные помещения.

Обеспечить возможность образовательной деятельности для лиц с сенсорными нарушениями: дублирование надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность представления инвалидам по слуху и/или зрению) услуг сурдо/тифлосурдопереводчика.

Предложения родителей обучающихся: приобрести больше игрушек.

**МБУ ДО «Новоульяновский Дом творчества»**

Обеспечить условия для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата и иных малоподвижных категорий: оборудование вхогдной зоны пандлусами/подъёмными платформами, наличие парковочных мест для лиц с инвалидностью, наличие поручней и расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, специально оборудованные санитарные помещения.

Обеспечить возможность образовательной деятельности для лиц с сенсорными нарушениями: дублирование надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность представления инвалидам по слуху и/или зрению) услуг сурдо/тифлосурдопереводчика.

Предложения родителей обучающихся: Отсутствуют.