Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 12»

Урай г.

Рейтинг организации 2024 год
**Балл: 92 из 100**
**Значение: «отлично» (81-100 баллов)**

Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности

|  |
| --- |
|  |
| Критерий | Описание | Значение | Среднее | Максимум |
| Критерий 1 | Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность | 99.2 | 95.6 | 100,00 |
| Критерий 2 | Комфортность условий осуществления образовательной деятельности | 95 | 93.8 | 70,00 |
| Критерий 3 | Доступность услуг для инвалидов | 72 | 74.6 | 100,00 |
| Критерий 4 | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников | 98.2 | 97.6 | 100,00 |
| Критерий 5 | Удовлетворенность качеством образовательной деятельности | 95.6 | 96.7 | 100,00 |

Показатели характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования

| **Показатель** | **Значение** | **Среднее** | **Максимум** | **Описание** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель 1.1 | 100 | 93.1 | 100 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами |
| Показатель 1.2 | 100 | 98.1 | 100 | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование |
| Показатель 1.3 | 98 | 97.8 | 100 | 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) |
| Показатель 2.1 | 100 | 93.8 | 100 | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность |
| Показатель 2.3. | 90 | 93.8 | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность |
| Показатель 3.1. | 60 | 55 | 100 | Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов |
| Показатель 3.2. | 60 | 76.9 | 100 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими |
| Показатель 3.3. | 100 | 91.1 | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов |
| Показатель 4.1. | 97 | 97.4 | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию |
| Показатель 4.2. | 100 | 97.3 | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) |
| Показатель 4.3. | 97 | 98.6 | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия |
| Показатель 5.1. | 93 | 95.8 | 100 | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) |
| Показатель 5.2. | 96 | 96.8 | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации |
| Показатель 5.3. | 97 | 97.3 | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг |

 - значение показателя выше среднего по ХМАО-Югре в текущем году

 - значение показателя ниже среднего по ХМАО-Югре в текущем году

Результаты анкетирования

Всего приняло участие в анкетировании: 143 респондентов.

из них:

106 - обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации;
98 - обращались к информации, размещенной на официальном сайте организации;
102 - пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие.);
5 - являются лицом, или представителем лица, имеющего установленную группу инвалидности.

| Вопрос | Количество ответов ДА | Процент удовлетворенности |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. | 106 из 106 | 100% |
| Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 94 из 98 | 96% |
| Удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации) и прочие условия) | 129 из 143 | 90% |
| Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации | 5 из 5 | 100% |
| Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? (работники учебной части, секретариата, приемной комиссии) | 139 из 143 | 97% |
| Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию? (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) | 143 из 143 | 100% |
| Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах) | 99 из 102 | 97% |
| Готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) | 133 из 143 | 93% |
| Удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее) | 137 из 143 | 96% |
| Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации | 139 из 143 | 97% |

Выводы и рекомендации

Организация получила 92 из 100 максимально возможных баллов. Согласно интерпретации сайта bus.gov.ru, значение «отлично» (81-100 баллов) ;

- Отмечается высокий уровень удовлетворенности доступностью образовательных услуг для инвалидов. Рекомендуется поддерживать данный показатель на высоком уровне.

- Следует отметить высокий процент размещения актуальной информации на информационных стендах и официальном сайте организации. Рекомендуется поддерживать в актуальном и полном состоянии информацию на сайте и стендах организации.

- Рекомендуется обеспечить наличие 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); альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

- Отмечается низкая доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. Необходимо выявление проблемных мест материально-технического обеспечения. Считаем необходимым рекомендовать воспользоваться инструментами самодиагностики и провести опросы клиентов по методике, аналогичной проводимой в рамках НОК. Анализ анкеты позволит организации выявить узкие места по всем показателям и улучшить их.

- Рекомендуется провести работу по улучшению имиджа организации. Использовать PR-инструменты для повышения лояльности получателей услуг.

- Отмечается низкий уровень удовлетворенности удобством графика работы организации. Рекомендуется провести работу по формированию более удобного графика работы организации

- Рекомендуется обеспечить рассмотрение на заседаниях коллегиальных органов управления образовательной организации, с привлечением родительской общественности, вопросов повышения качества оказания услуг по итогам независимой оценки и предложениям потребителей.

- Рекомендуется обеспечить информирование потребителей образовательных услуг о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

Перечень недостатков, формулировки которых предлагается использовать при заполнении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности\*

I. Открытость и доступность информации об организации

Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации об образовательной деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте.

II. Комфортность условий предоставления услуг

Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

III. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к зданиям организации, и в помещениях условия доступности для инвалидов обеспечены не в полном объеме.

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в организации обеспечены не в полном объеме.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию.

Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Не все получатели образовательных услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (при наличии возможности выбора организации).

Не все получатели образовательных услуг удовлетворены удобством графика работы организации.

Не все получатели образовательных услуг удовлетворены в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.

\* Предлагаемые формулировки носят общий справочный характер и не учитывают специфику конкретной организации.