Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
Ирбинский детский сад №2 «Теремок» комбинированного вида

УТВЕРЖДАЮ
Заведующая МБДОУ
Ирбинский д/с №2 «Теремок»
_____ Г.А.Сиротенко
Приказ от 10.04.2020 № 20

План мероприятий
по устранению недостатков, выявленных при проведении независимой оценки качества образовательной деятельности образовательной организации
МБДОУ Ирбинский д/с №2 «Теремок»
на 2020-2022 год

Аналитическая записка

Независимая оценка качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее НОКО), осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации (статья 95.2 ФЗ-273 «Об образовании в Российской Федерации»;

В рамках независимой оценки проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении Ирбинский детский сад №2 «Теремок» комбинированного вида, далее МБДОУ Ирбинский д/с №2 «Теремок». Оценка проводилась ООО « Исследовательская компания «Лидер», далее Оператор с 01.03.2020 года по 31.03.2020 года.

1. **Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях образовательных организаций.**

Для сбора информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Оценка проводилась Оператором методом анализа официального сайта образовательной организации в сети "Интернет". В оценке официального сайта изучались показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность и доступность образовательной деятельности для инвалидов (пункт 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114).

В первую очередь оценивалось наличие общей информация об образовательной организации, наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. В МБДОУ Ирбинский д/с №2 «Теремок» общая информация представлена почти полностью, отсутствует раздел “Часто задаваемые вопросы”.

Таблица. Наличие или отсутствие на официальном сайте общей информации об организации и дистанционных способов обратной связи и взаимодействия

Информация	Показатель да/нет
1.1. Наличие даты создания образовательной организации	Да
1.2. Наличие информации об учредителе образовательной организации	Да
1.3. Наличие информации о месте нахождения образовательной организации	Да
1.4. Наличие режима и графика работы организации	Да
1.5. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих)	Да
1.6. Наличие и функционирование абонентского номера телефона	Да
1.7. Наличие и функционирование электронной почты	Да
1.8. Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	Да
1.9. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	Нет
1.10. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Да

1.11. Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)	Да
1.12. Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет"	Да

В группе показателей 3.2. “Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими”, входящей в критерий “Доступность услуг для инвалидов” Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114, есть показатель “Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению”. В МБДОУ Ирбинский д/с №2 «Теремок» данный показатель обеспечен полностью.
В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582, на официальном сайте образовательной организации должны присутствовать копии ряда документов. На официальном сайте организации есть все копии соответствующих документов.

Далее оценивалось наличие информации о руководителе образовательной организации, его заместителях. Информация о руководителе образовательной организации и его заместителях представлена в полном объеме.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582, на официальном сайте образовательной организации необходимо размещать информацию о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы. Информация о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, информация об образовательном процессе на официальном сайте МБДОУ Ирбинский д/с №2 «Теремок» представлена полностью.

Последняя группа показателей, изучаемых на официальном сайте образовательной организации - это информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности. В соответствии с Постановлением Правительства России от 21 марта 2019 г. N 292 с 30 марта 2019 года материально-технические обеспечение образовательной деятельности на официальном сайте организации должно быть описано, в том числе с учетом потребностей инвалидов.

На сайте организации информация с учетом потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья представлена не полностью. Необходимо дополнение информации новыми сведениями с учетом потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями.

На момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством и местными органами управления образованием не установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Таким образом, наличие самого стенда с информацией о деятельности организации может считаться полным выполнением требований. Стенд с информацией о деятельности в МБДОУ Ирбинский д/с №2 «Теремок» присутствует.

2. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована “Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объём выборочной совокупности респондентов составляет 40% от количества потребителей услуг в год (объема генеральной совокупности), но не более 600 респондентов в одной организации. На сайте

bus.gov.ru объем генеральной совокупности называется “Численность респондентов”, а число респондентов реально прошедших опрос “Доля респондентов”.
Численность респондентов-88, доля респондентов 40%.

Выявление и обобщение мнений получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, утвержденными Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114.

Опрос проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети Интернет. Сроки проведения опроса с 10 по 31 марта 2020 года.
Для образовательных организаций муниципального образования Курагинского района Красноярского края была создана общая ссылка для прохождения опроса. Для ознакомления с электронной анкетой, которая использовалась для проведения опроса образовательных организаций, необходимо перейти по ссылке: https://forms.gle/RKuD73QXGv8PRHGa9

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации

Доля респондентов, обращавшихся к информационному стенду и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на нем -%.

Показатели	Доля респондентов
Обращались к информационным стендам	85
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	97

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Доля респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, %

Показатели	Доля респондентов
Пользовались официальным сайтом организации	63
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	93

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации.

Доля респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности предоставления услуг в образовательной организации, %

Условия комфортности	Доля респондентов
Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации	78

Посещение организации Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг практически во всех организациях.

Следующий вопрос казался удовлетворенности респондентов доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям

Доля респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов, %

Показатели	Доля респондентов
Имеют установленную группу инвалидности или являются представителями инвалидов	1
Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов	100

В процессе посещения организации Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114).

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

Условия доступности для инвалидов	показатель
1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Да
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да
4. Наличие сменных кресел-колясок	Нет
5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Да

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими обеспечены на невысоком уровне (2 из 5 пунктов),

Условия доступности для инвалидов	показатель
1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Нет
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Нет
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Нет
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Да
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да

Следующие вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:
- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;
- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в образовательной организации, %

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	Ирбинский детский сад №2
Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	98
Обеспечение непосредственного оказания услуги	99

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организацией, %

Показатели	Доля респондентов
Пользовались дистанционными формами взаимодействия с организацией	59
Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	100

Практически все респонденты в организациях, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников
В заключение, респондентов попросили дать общую оценку организации. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации.

Общая оценка образовательной организации, %

Показатели	Доля респондентов
Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	97
Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	98
Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	97

По всем трем показателям большинство респондентов готово рекомендовать организации своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом.

3. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности

3.1.Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации и предложения по их устранению

Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
На официальном сайте организации МБДОУ Ирбинский детский сад №2 «Теремок» в сети "Интернет" не представлена следующая информация в соответствии с требованиями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 (далее - информация): - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» - Наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья - Наличие сведений о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	Необходимо представить на сайтах организаций всю недостающую информацию.

3.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению.

Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
Территория, прилегающая к организации Ирбинский детский сад №2 и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другим. В организации отсутствуют: - Наличие сменных кресел-колясок - 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)	По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

План мероприятий
по устранению выявленных недостатков в ходе проведения
независимой оценки качества образовательной деятельности
МБДОУ Ирбинский д/с №2 «Теремок»

№ п/п	Выявленные недостатки	Наименование мероприятия	Сроки реализации	Ответственный
информация, размещенная на официальном сайте				
1.	Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	Создание на сайте организации вкладки «Часто задаваемые вопросы»	Апрель 2020	Зам. заведующей по ВОР Ефремова И.А.
1	Наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	Подготовка и размещение информации о перечне оборудования для лиц с ОВЗ	Апрель 2020	Зам. заведующей по ВОР Ефремова И.А.
2	Наличие сведений о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	размещение информации	Апрель 2020	Зам. заведующей по ВОР Ефремова И.А.
3	В организации отсутствуют: - Наличие сменных кресел-колясок - 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)	Участие в краевом конкурсе «Доступная среда» Приобретение сменных кресел-колясок Приобретение надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля Направление на обучение специалистов.	2020-2022	Заведующая Г.А.Сиротенко