# ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ГРАНТРИ»

670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Борсоева ул., 21-10. ОГРН – 1190327004042, ИНН – 03265696842 Тел. +7 (914) 63-00-108

ОТЧЕТ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ В РАМКАХ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В МКДОУ ДЕТСКИЙ САД Д.МАЛИНОВКА, ЗА 2020 ГОД

Согласовано:

Заведующий МКДОУ детский сад

д Малиновка

THE SECOND

Утверждаю:

Директор ООО Грантри»

рантри

Михалев/ 2020г.

## ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ГРАНТРИ»

670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Борсоева ул., 21-10.

ОГРН - 1190327004042, ИНН - 03265696842

Тел. +7 (914) 63-00-108

О проведении экспертизы по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в МКДОУ детский сад д.Малиновка в 2020 году

#### 1. Описание социальной проблемы и ее текущее состояние.

В целях реализации Федерального закона № 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 и образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» от 05 декабря 2017 г. и Перечня поручений Президента РФ по реализации Послания Президента Федеральному Собранию РФ от 12 декабря 2012 г. Минтрудом России совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти с участием общественных организаций разработан проект постановления Правительства Российской Федерации «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги». На основании Постановления Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организации в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» осуществлен сбор и обобщение материала в соответствии с требованиями независимой оценки качества (далее – НОК) в текущем, 2020 году.

К организациям, оказывающим социальные услуги, в рамках данного постановления отнесены государственные и муниципальные учреждения в сфере образования, здравоохранения, социального обслуживания, культуры, физической культуры и спорта.

Важнейшим элементом независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, является информационная открытость учреждений, обеспечение доступности информации об их деятельности для граждан-потребителей услуг.

### Для проведения независимой оценки использованы:

# I. Показатели, характеризующие Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность:

1) Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

на информационных стендах в помещении организации;

на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации ).

2) Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

телефона;

электронной почты;

- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);
  - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;
  - раздела «Часто задаваемые вопросы»;
  - иного электронного сервиса.
- 3) Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации.

# **П.** Показатели, характеризующие Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

- 1) Обеспечение в организации 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;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).
- 2) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
  - ІІІ. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
- 1) Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:

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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

2) Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

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 (учреждения) для инвалидов по зрению;

помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

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

- 1) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
- 2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
- 3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

# V. Показатели, характеризующие Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций

- 1) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
- 2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
- 3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

#### 2. Объект социальной экспертизы

Независимое исследование качества условий предоставления образовательных услуг в образовательной организации МКДОУ детский сад д.Малиновка.

#### 3. Предмет социальной экспертизы

Изучение общественного мнения об условиях предоставляемых образовательных услуг, качестве предоставления услуг, информированности населения и пользователей услугами, открытость информации о деятельности организации, доброжелательности и вежливости персонала, определение интегральной оценки качества условий предоставления образовательных услуг.

4. Заключение о соответствии нормативных правовых актов и деятельности органов государственной власти, решений и деятельности органов местного самоуправления положениям социальной образовательной политики, реализуемой в учреждении

Основными нормативными актами, подлежащими обязательному исполнению в учреждениях образования, является:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Федеральный закон от 20 июля 2000 г. № 103-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. № 2300-1.

Независимая оценка качества проводится в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом от 05 декабря 2017 года № 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»; Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации»; Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 года № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями образования, социального обслуживания, организациями образования, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»; Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 года № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»; Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344Н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675H «Об утверждении Методики 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».

Проведенная социальная экспертиза в аспекте объекта — независимой оценки качества предоставления образовательных услуг— показала:

Основные положения данных статей Закона в общем соблюдаются в МКДОУ детский сад д.Малиновка.

По результатам проведенной социальной экспертизы требование Законодательства в представленных частях соблюдается в МКДОУ детский сад д.Малиновка.

Имеющиеся данные социологических опросов не выявили фактов нарушения представленных положений Закона.

5. Положения документов, имеющиеся материалы и/или факты деятельности, которые могут иметь негативные социальные последствия, оценка их возможных масштабов

## 6. Оценка на предмет соответствия законным интересам граждан проектов нормативных правовых актов, социальных проектов и программ, вывод о целесообразности и допустимости их реализации

Проведение экспертизы по сбору данных и оценке показателей условий предоставления образовательных услуг организации образования осуществлялось последовательно в 4 этапа.

- На первом «организационном» этапе проведены следующие мероприятия:
- 1) уточнение при необходимости показателей условий предоставления образовательных услуг организации образования;
  - 2) определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.
  - На втором «подготовительном» этапе:
- 1) проведен анализ нормативно правовой базы о порядке предоставления образовательных услуг, мнений экспертов, представителей получателей образовательных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
- 2) разработаны методика и инструментарий сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам, форм для регистрации первичной информации, анкет.
  - На третьем «сбор первичной информации» этапе осуществлено:
- 1) анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций образования, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации;
- 2) проведение «полевого этапа» исследования сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;
  - 3) сбор статистических данных;
  - 4) проведение анкетирования (опросов);
  - 5) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.
- На четвертом «анализ и оценка условий предоставления образовательных услуг организации образования» этапе проведено:
  - 1) систематизация выявленных проблем деятельности организации образования;
  - 2) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;
- 3) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций образования;
  - 4) анализ первоначальных значений исследуемых параметров и показателей;
- 5) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций образования с выявленными проблемами и ожиданиями получателей образовательных услуг;
- 6) расчет интегральной оценки качества работы организаций образования с целью предоставления информации для дальнейшего формирование рейтинга.

#### Анализ показателей НОК

- 1. Критерий «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»
- **1.1. Показатель** «Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МКДОУ детский сад д.Малиновка	100	100	30

**1.1.1. Показатель** «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, на информационных стендах в помещении организации».

№ п/п	Наименование учреждения		Нормативное количество документов	Итоговое количество документов	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МКДОУ детский д.Малиновка	сад	13	13	30

**1.1.2.** Показатель «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

№ п/п	Наименование учреждения		Нормативное количество документов	Итоговое количество документов	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МКДОУ детский о д.Малиновка	сад	41	41	30

**1.2. Показатель** «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»

№ п/п	Наименовани	е учреждения		Количество способов обратной связи	Функционирование способов обратной связи	Значение показателя с учетом значимости критерия	
1	МКДОУ д.Малиновка	детский	сад	5	5	30	

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

№ п/п	Наименовани	ие учреждения		Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МКДОУ д.Малиновка	детский с	сад	100	100	40

**1.3.1 Показатель** «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)»

№ п/п	Наименование	учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	
1	МКДОУ до	етский сад	10	10	100

**1.3.2 Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	
1	МКДОУ детский сад д.Малиновка	10	10	100

- 2. Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»
- 2.1. Показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»

№ п/п	Наименование учреждения	Количество	Значение	Значение	
				показателя	c

				условий	параметра	учетом значимости критерия
1	МКДОУ д.Малиновка	детский с	ад	5	100	50

**2.2. Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МКДОУ детский сад д.Малиновка	10	10	100

### 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

**3.1. Показатель** «Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов»

№ п/п	Наименование учреждения	Количество единиц оборудования	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МКДОУ детский сад д.Малиновка	1	20	6

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

№ п/п	Наименование учреждения		Количество условий	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МКДОУ детский д.Малиновка	сад	2	40	8

**3.3. Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)»

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	
1	МКДОУ детский сад д.Малиновка	2	1	50

- 4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций образования»
- **4.1. Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	
1	МКДОУ детский сад д.Малиновка	10	10	100

**4.2. Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	
1	МКДОУ детский сад д.Малиновка	10	10	100

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

№ п/п Наименование учреждения		Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	
1	МКДОУ детский сад д.Малиновка	10	10	100

5. Критерий «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»

**5.1. Показатель** «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	
1	МКДОУ детский сад д.Малиновка	10	10	100

**5.2. Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	
1	МКДОУ детский сад д.Малиновка	10	10	100

**5.3. Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п Наименование учреждения		Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	
1	МКДОУ детский сад д.Малиновка	10	10	100

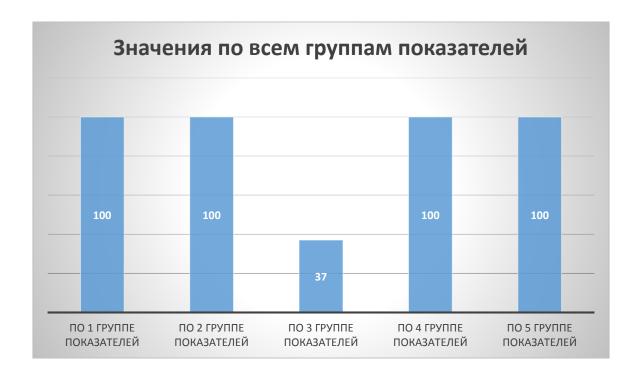
Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»: 100% Выводы по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»: 100% Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»: 37% Выводы по результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций»: 100% Выводы по результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: 100%

Количество учащихся (воспитанников) организации в текущем учебном году - 20 чел.

Количество опрошенных родителей учащихся (воспитанников) - 10 чел.

#### Итоговые показатели по всем группам

№ п/п	Наименован	ие учреждені	1Я	Суммарное показателей	значение	Суммарное значение параметров
1	МКДОУ	детский	сад	87,4		87,4



### Предложения по улучшению качества работы организации.

### МКДОУ детский сад д.Малиновка

- Оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами).
- Оборудовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов.
- Приобрести сменную кресло-коляску.
- Оборудовать для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.
- Дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
- Дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
- Предоставить возможность инвалидам по слуху (зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
- Провести инструктаж по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Заключение подготовлено специалистами-экспертами ООО «Грантри»