

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

В 2023 году в соответствии со ст.95.2 «Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность» Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) была проведена независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности в ГБДОУ детском саду №43 Невского района Санкт-Петербурга.

Критерии независимой оценки:

1. открытость и доступность информации об образовательной организации;
2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ее предоставления;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организации;
5. удовлетворенность условиями оказания услуг.

Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

Критерии	1	2	3	4	5	Средний балл
ГБДОУ детский сад № 43 Невского р-на Санкт-Петербурга	95,9	97,0	90,1	98,4	97,6	95,80
Уровень	Балл		Средний балл ГБДОУ №43			
Высокий	91-100		95,80			

ОБЩИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Результаты сгруппированы по пяти уровням оценки (высокий, выше среднего, средний, ниже среднего, низкий) в соответствии с группировкой на портале bus.gov.ru.

Максимальный балл – 100.

Уровень	Балл
Высокий	81-100
Выше среднего	61-80
Средний	40-60
Ниже среднего	20-39
Низкий	0-19

В исследование вошли 95 ГБДОУ Невского района Санкт-Петербурга.

Критерии	1	2	3	4	5	Средний балл	Рейтинг в Невском районе	Городской рейтинг
ГБДОУ детский сад № 43 Невского р-на Санкт-Петербурга	95,9	97,0	90,1	98,4	97,6	95,80	61	159

Учреждение	Численность получателей услуг организации	Численность респондентов	Доля респондентов
ГБДОУ детский сад № 43 Невского р-на Санкт-Петербурга	417 чел.	173 чел.	41,49%

КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1.

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

1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами.

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами.

Показатель 1.2.

Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1 Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «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.

Показатель 1.3.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы.

1.3.1 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.

Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации

социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

1.3.2 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет». Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

ГБДОУ детский сад № 43 Невского р-на Санкт-Петербурга	27,9	30,0	38,0	95,9
--	------	------	------	-------------

КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Критерий представлен двумя показателями:

Показатель 2.1.

Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

2.1.1 Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы 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 и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

Показатель 2.3.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

2.3.1 Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.

ГБДОУ детский сад № 43 Невского р-на Санкт-Петербурга	50,0	47,0	97,0
--	------	------	-------------

КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1.

Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

3.1.1 Наличие в помещениях организации социальной сферы 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 социальной сферы.

Показатель 3.2.

Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.2.1 Наличие в организации социальной сферы 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 социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.3.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

ГБДОУ детский сад № 43 Невского р-на Санкт-Петербурга	30,0	40,0	20,1	90,1
--	------	------	------	-------------

КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 4.1.

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

4.1.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

Показатель 4.2.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

4.2.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

Показатель 4.3.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

4.3.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.). число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

ГБДОУ детский сад № 43 Невского р-на Санкт-Петербурга	39,6	39,2	19,6	98,4
--	------	------	------	-------------

КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 5.1.

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы).

5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

Показатель 5.2.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.). Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

Показатель 5.3.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

5.3.1 Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

ГБДОУ детский сад № 43 Невского р-на Санкт-Петербурга	29,4	19,2	49,0	97,6
--	------	------	------	-------------

РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ГБДОУ №43

Анкетирование проводилось в 2023 г. в электронной форме.

Количество опрошенных – 173 человека.

Критерии независимой оценки	Показатели по результатам анкетирования получателей образовательных услуг, полученные в электронной форме	%
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации		
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы		95%
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг		
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы		94%
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.		
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		67%
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации		
Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.		99%
Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.		98%
Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.		98%
Итог по критерию 4		98,3%
Критерий 5. Удовлетворённость условиями оказания услуг		
Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы).		98%

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.	96%
Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	98%
Итог по критерию 5	97,3%