

УТВЕРЖДЕНО

Заведующий Азовским РайОО



И.Н. Малиночка

13.11.2020г.



**План  
мероприятий МБДОУ № 27 «Золотая рыбка»  
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой  
оценки качества условий осуществления  
образовательной деятельности  
на 2021-2022 годы**

## Пояснительная записка

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – НОКУ ООД) в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад № 27 «Золотая рыбка» п. Новомировский Азовского района проходила в 2020 году и осуществлялась с целью выявления оценки качества условий осуществления образовательной деятельности получателями образовательных услуг.

НОКУ ООД проводилась на основании следующих нормативно-правовых и инструктивно-методических материалов:

1) Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (статья 95.2 «Независимая оценка качества образования»)

2) Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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».

3) Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 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».

4) Письмо Минобрнауки России от 03 апреля 2015 № АП-512/02 «О направлении Методических рекомендаций по НОКО» (вместе с «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утв. Минобрнауки России 01.04.2015).

5) Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

6) Приказ Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 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» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.).

7) Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 № 675н «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» (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726).

8) Приказ Рособрудзора от 29 мая 2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

## **Цель и задачи НОКУ ООД.**

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – НОКУ ООД) – это оценочная процедура, которая проводится в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

НОКУ ООД осуществляется в целях:

Результаты НОКУ ООД могут быть востребованы различными группами пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

а) Обучающимися и их родителями (законными представителями):

- в целях выбора места обучения для себя и / или своих детей;
- для выявления текущего уровня освоения образовательных программ и корректировки индивидуальных учебных планов;
- для оценки собственных возможностей продолжения образования по тем или иным образовательным программам;

б) Организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в целях:

- оценки уровня подготовки обучающихся и факторов, на него влияющих;
- оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников образовательного процесса и / или иных заинтересованных организаций;

- определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления образовательных услуг;

в) Заинтересованными организациями – для выработки совместных с образовательной организацией действий по корректировке образовательных программ, методов обучения и др.

г) Коллегиальными органами управления организациями, осуществляющими образовательную деятельность – в качестве механизма вовлечения родителей и представителей местного сообщества в реализацию задач ее развития и т.д.

д) Федеральными и региональными органами исполнительной власти – в целях принятия управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию системы образования, проведении конкурсного отбора лучших образовательных организаций, при распределении грантов, и др.

## **Анализ результатов НОКУ ООД в 2020 году.**

Для разработки плана мероприятий по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности МБДОУ № 27 «Золотая рыбка» на 2021-2022 годы на основе результатов независимой оценки качества (НОКУ ООД), которая проводилась в марте-мае 2020 года был проведен анализ полученных результатов НОКУ ООД, который выявил следующее:

Независимая оценка качества проводилась по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доступность образовательной деятельности для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций.

Результаты сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности МБДОУ № 27 «Золотая рыбка» позволяют сделать следующие общие выводы.

**1. По открытости и доступности информации об образовательной организации** детский сад показал отличные результаты по показателям данного раздела - 96 баллов из 100 возможных. При этом на сайте ОО выявлены следующие дефициты:

- 1) Отсутствие информации о дате создания образовательной организации.
- 2) Отсутствие информации о ФИО и должности руководителей структурных подразделений (и / или органов управления).
- 3) Анализ анкетирования родителей показал высокую удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на сайте ОО – 100%.

**2. По комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность,** детский сад показал отличные результаты – 100 баллов из 100 возможных. В МБДОУ № 27 «Золотая рыбка» имеются комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью. Время ожидания предоставления услуги респонденты оценили в 40 баллов (среднее значение оценки параметра – 40 баллов из 40 возможных). Удовлетворенность родителей комфортностью условий осуществления образовательной деятельности на уровне 100%.

**3. По доступности образовательной деятельности для инвалидов.** МБДОУ № 27 «Золотая рыбка» показал низкие результаты по показателям данного раздела (10 баллов из 100 возможных), в том числе по показателям «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов» - 0 баллов, «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» - 8 баллов, «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов» - 2,4 балла. По данному разделу выявлены следующие дефициты:

- 1) Отсутствие оборудования входных групп пандусами / подъемными платформами.
- 2) Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
- 3) Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- 4) Отсутствие сменных кресел-колясок.
- 5) Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
- 6) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
- 7) Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
- 8) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
- 9) Отсутствие возможности предоставления помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.
- 10) Отсутствие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

**4. По доброжелательности, вежливости работников организации.** Анализ результатов восприятия получателями образовательных услуг доброжелательности, вежливости работников МБДОУ № 27 «Золотая рыбка» области показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг – 100%, средние значения оценки параметров – 100 баллов из 100 возможных).

**5. По удовлетворенности условиями оказания услуг.** Результаты опроса по разделу «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» МБДОУ № 27 «Золотая рыбка» показывают, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг – 100%, средние значения оценки параметров – 100 баллов из 100 возможных).

Таким образом, по результатам НОКУ ООД в 2020 году в МБДОУ № 27 «Золотая рыбка» можно сделать следующие **выводы:**

Детский сад показал в целом хорошие результаты по всем оцениваемым параметрам. Однако по разделу «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» выявлены дефициты.

По данным социологического опроса, потребители услуг высоко оценивают открытость и доступность информации об образовательной организации, комфортность условий предоставления услуг, в целом ниже среднего уровня оценивают доступность услуг для инвалидов, на высоком уровне оценивают доброжелательность и вежливость работников организации, демонстрируют высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг и готовы рекомендовать МБДОУ № 27 «Золотая рыбка» родственникам и знакомым.

### **Итоги независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности**

№	Параметры / показатели	
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, баллы</b>	
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	<b>28,0</b>
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	<b>27,0</b>
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	<b>40,0</b>
	<b>Итого по разделу 1</b>	<b>96</b>
<b>2</b>	<b>Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, баллы</b>	
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	30,0
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40,0
2.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	30,0
	<b>Итого по разделу 2</b>	<b>100,0</b>
<b>3</b>	<b>Доступность образовательной деятельности для инвалидов, баллы</b>	
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов	0,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	8,0

№	Параметры / показатели	
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	2,4
	<b>Итого по разделу 3</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость работников организации, баллы</b>	
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	40,0
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	40,0
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	20,0
	<b>Итого по разделу 4</b>	<b>100</b>
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций, баллы</b>	
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	30,0
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации.	20,0
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	50,0
	<b>Итого по разделу 5</b>	<b>100</b>
	<b>Итого по разделам 1-5 (интегральный показатель)</b>	<b>406</b>
	<b>Показатель оценки качества по организации (в среднем по разделам 1-5)</b>	<b>81</b>

На основании итогов проведенного анализа результатов НОКУ ООД 2020 года разработан план мероприятий по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности МБДОУ № 27 «Золотая рыбка» на 2021-2022 годы.

**План**  
**мероприятий по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности**  
**МБДОУ № 27 «Золотая рыбка» на 2021-2022 годы**  
**на основе результатов НОКУ ООД 2020 года**

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятий	Ответственный исполнитель (с указанием Ф.И.О., должности)	Сведения о ходе реализации мероприятий	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
<b>1. Открытость и доступность информации об организации</b>					
1) Отсутствие информации о дате создания образовательной организации.	Размещение на сайте информации о дате создания образовательной организации.	До 15.11.2020	Тегляй Н.П., заведующий		
2) Отсутствие информации о ФИО и должности руководителей структурных подразделений (и / или органов управления).	Размещение на сайте информации о ФИО и должности руководителей структурных подразделений (и / или органов управления).	До 15.11.2020	Тегляй Н.П., заведующий		
<b>2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>					
Недостатков не выявлено	Продолжить обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	Постоянно	Тегляй Н.П., заведующий Воспитатели		
<b>3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов</b>					
1) Отсутствие оборудования входных групп пандусами / подъемными платформами.	Оборудование входных групп пандусами.	До 30.12.2022	Тегляй Н.П., заведующий		

2) Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.	Оборудование на территории ОО выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов	До 30.12.2022	Тегляй Н.П., заведующий		
3) Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.	Оборудование ОО поручнями, расширенными дверными проемами	До 30.12.2022	Тегляй Н.П., заведующий		
4) Отсутствие сменных кресел-колясок.	Закупка сменного кресла-коляски	До 30.12.2022	Тегляй Н.П., заведующий		
5) Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	Оборудование санитарно-гигиенических помещений для инвалидов	До 30.12.2022	Тегляй Н.П., заведующий		
6) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.	Обеспечение дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	До 30.12.2022	Тегляй Н.П., заведующий		
7) Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	Обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	До 30.12.2022	Тегляй Н.П., заведующий		
8) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	Рассмотрение возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	По необходимости	Тегляй Н.П., заведующий		
9) Отсутствие возможности предоставления помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.	Подготовка работников организации (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации.	До 01.03.2021	Тегляй Н.П., заведующий		



10) Отсутствие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	Рассмотрение возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	По необходимости	Тегляй Н.П., заведующий		
<b>4. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
Недостатков не выявлено	Продолжить проявлять доброжелательность, вежливость работниками организации в ходе контактов с получателями образовательных услуг, а также осуществлять полное информирование получателей образовательных услуг при непосредственном обращении в организацию, в ходе образовательного процесса	Постоянно	Работники ОО		
<b>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Недостатков не выявлено	Обеспечить 100-процентную удовлетворенность родителей условиями оказания образовательных услуг	Постоянно	Работники ОО		