

Муниципальное казенное  
дошкольное образовательное учреждение  
«Детский сад № 63»

**АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА**  
**по результатам опроса**  
**получателей услуг о качестве условий оказания**  
**услуг организациями,**  
**осуществляющими образовательную деятельность**

Независимая оценка качества образования (далее - НОКО) проводится в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

НОК ОД - оценочная процедура, направленная на получение сведений об образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющая образовательную деятельность (далее - НОК ОД), осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

НОК ОД проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года. Результаты НОКО могут быть востребованы различными группами пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

**1. Обучающимися и их родителями (законными представителями):**

- в целях выбора места обучения для себя и/или своих детей;
- для оценки собственных возможностей продолжения обучения по тем или иным образовательным программам;

**2. Организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в целях:**

- 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;

**3. Заинтересованными организациями:**

- для выработки совместных с образовательной организацией действий по корректировке образовательных программ, методов обучения и др.;

**4. Коллегиальными органами управления организациями, осуществляющими образовательную деятельность:**

- в качестве механизма вовлечения родителей и представителей местного сообщества в реализацию задач ее развития и т.д.;

**5. 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.

НОК ОД осуществлялась по 4 группам показателей, определенных приказом Минобрнауки России от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»:

1. открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
2. комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
4. удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

Анкетирование родителей (законных представителей) проводилось в сентябре 2021 г. Анкета, одобрена МКУ «Департамент образования местной администрации г.о. Нальчик» и включала вопросы, позволяющие определить мнение родителей (законных представителей) воспитанников о качестве оказания образовательных услуг. У респондентов также была возможность оставить отзыв, предложения и замечания по работе образовательных организаций.

**В анкетировании приняли участие 50 родителей (законных представителей) воспитанников.**

***Анализ результатов опроса родителей (законных представителей) воспитанников МКДОУ «Детский сад № 63» о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность***

**1.** При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

87% - да

13% - не обращали внимание на эту информацию

Нет (переход к вопросу 3)

**2.** Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (1.3.1)

100% - удовлетворены

**3.** Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

99% - да

1% - не заходит на сайт

**4.** Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"? (1.3.2)

100% - Да

**5.** Удовлетворены ли Вы 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 в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)? (2.3.1)

99% - Да

**6.** Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

98% - не имеют инвалидности

**7.** Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? (3.3.1)

100% - Удовлетворены

**8.** Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)? (4.1.1)

100% - Удовлетворены

**9.** Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)? (4.2.1)

100% - Удовлетворены

**10.** Пользовались ли Вы 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.)?

95% - пользуются дистанционными способами взаимодействия ( госуслугами)

5% - используют личный контакт

**11.** Удовлетворены ли Вы 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)? (4.3.1)

100% - Удовлетворены

**12.** Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (5.1.1)

100% - Да готовы

**13.** Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов,

периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)? (5.2.1)

100% - Удовлетворены

**14.** Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?  
(5.3.1)

100% - Удовлетворены

**15.** Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

100% - довольны предоставляемым образовательным услугам.

**16.** Сведения об участниках анкетирования:

99% - женщин

1% - мужчин

Анализ результатов НОК ОД показывает:

**1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность:**

**1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»- анализ результата показал, что:**

- 97% родителей удовлетворены информацией, которая выкладывается на сайте образовательной организации, но считают, что есть кое-какие недостатки;
- 20% родителей считают, что в целом хорошо размещена информация, за исключением незначительных недостатков;
- 77% родителей считают, что все отлично и всем полностью удовлетворены.

**1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации оценивалось по двум критериям:**

- наполняемость подраздела «Руководство. Педагогический состав» в соответствии с требованиями, установленными методическими рекомендациями;
- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью получения информации о педагогических работниках образовательной организации на официальном сайте.

Анализ результатов оценки наполняемости подраздела «Руководство. Педагогический состав» на официальном сайте МБДОУ д/с «Березка» показывает, что:

- 84% в подразделе «Руководство. Педагогический состав» официального сайта разместили полную и актуальную информацию;
- 16% родителей считают, что информацию не разместили или она не соответствует требованиям.

**1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности**

**внесения предложений, направленных на улучшение работы организации:**

По данному разделу родители считают, что в нашем ДОУ имеется возможность взаимодействия участников образовательного процесса с организацией, в том числе по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и т.д.

**1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)**

- 91% родителей считают, что в ДОУ сведения о ходе рассмотрения обращений граждан, находятся в доступном виде.

**2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**

**2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации** оценивалось на основе данных форм мониторинга региональной системы образования. Степень соответствия ДОУ современным условиям обучения определялась с учетом следующих параметров:

- обеспеченность воспитанников компьютерами;
- обеспеченность педагогических работников компьютерами;

- наличие специальных условий для осуществления образовательной деятельности (музыкальный зал);
- наличие средств обучения и воспитания (в том числе технических), соответствующих материалов, в том числе расходных игровых, спортивных, оздоровительного оборудования, инвентаря;
- значение показателя по данным анкетирования.

Анализ результатов по данному критерию показывает:

- 87% родителей считают, что ближе к высокой степени соответствия современным условиям;
- 13% считают, что среда ДОУ недостаточно оснащена материально-техническим и информационным обеспечением.

**2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся** оценивалось на основе данных форм федерального статистического наблюдения и мониторинга региональной системы образования по шести критериям:

- наличие физкультурного зала;
- наличие закрытого плавательного бассейна;
- наличие медицинского кабинета, условий для охраны и укрепления здоровья;
- наличие условий для организации питания и хозяйственно-бытового обслуживания детей.

Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания воспитанников родителей (законных представителей) волнует не меньше, чем материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Анализ результатов по данным критериям показывает:

- 100% родители отметили наличие медицинского кабинета, условия для охраны и укрепления здоровья;
- 100% созданы условия для организации питания и хозяйственно-бытового обслуживания детей;
- в нашем детском саду отсутствует закрытый плавательный бассейн.

**2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися** оценивалось на основании данных форм федерального статистического наблюдения.

Анализ результатов по критериям показывает:

- отсутствует служба психологической помощи;
- в ДОУ отсутствуют в полной мере условия для развития воспитанников.

**2.4. Наличие дополнительных образовательных программ:**

- 100% родителей удовлетворены качеством предоставления дополнительных программ.

**2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.**

Анализ результатов показывает:

- что в нашем детском саду, имеется информация о конкурсах, смотрах, соревнованиях и других мероприятиях различного уровня;

- 94% родители отметили, что в ДОО имеются победители конкурсов, смотров и других мероприятий;
- а также родители отметили, что имеются победители спортивных конкурсов, соревнований.

## **2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.**

Анализ результатов показывает:

что отсутствует психолого-педагогическое консультирование воспитанников и коррекционно-развивающие и компенсирующие занятия с воспитанниками, логопедическая помощь.

## **2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов оценивалось на основе данных форм мониторинга региональной системы образования.**

Анализ результатов показывает:

- детей с ограниченными возможностями здоровья не имеются;
- не имеются специальные учебники, учебные пособия, дидактические материалы и т.д.;
- не имеется доступ в здание организации для воспитанников с ОВЗ.

## **3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников**

**3.1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, по результатам анкетирования родителей (законных представителей) воспитанников, составляет 100%.**

**3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, по результатам анкетирования родителей (законных представителей) воспитанников, составляет 100%.**

## **4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность**

**4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, по результатам анкетирования родителей (законных представителей) воспитанников, составляет 98,6%.**

**4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, по результатам анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся, составляет 68%.**

- 32% родителей желают улучшения качества образовательных услуг.

**4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, по результатам анкетирования родителей (законных представителей) воспитанников, составляет 100%.**

**Анализ результатов НОК ОД показывает:**

- недостаточное материально-техническое и информационное обеспечение ДОО;



- недостаточные возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи воспитанникам;
- недостаточные условия организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья

С целью совершенствования образовательной деятельности ДООУ могут быть предложены следующие мероприятия:

- провести анализ результатов НОК ОД с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне ДООУ по запросам и ожиданиям участников образовательного процесса по всем показателям;
- выявить причины, снижающие качество образовательной деятельности, и возможности его повышения;
- разработать, согласовать с органом управления образованием и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы образовательной организации по результатам НОК ОД;
- разместить информацию о результатах НОК ОД и план мероприятий по улучшению качества работы ДООУ в разделе «Независимая оценка качества образования» на официальном сайте в сети «Интернет»;
- использовать результаты НОК ОД для решения задач, отраженных в основной образовательной программе (программах) организации, повышения эффективности деятельности;
- привести в соответствие информацию о персональном составе педагогических работников на официальном сайте образовательной организации с требованиями приказа 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» и Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- разработать план мероприятий по улучшению материально-технической базы ДООУ.