



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602
ВТБ 24 (ПАО) к/с 30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Рупп С.В.

Результаты сбора и обобщения информации о качестве условий
осуществления образовательной деятельности организациями,
осуществляющими образовательную деятельность на территории
Камчатского края

Тюмень, 2021 г.

ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Камчатского края, проведена независимая оценка в отношении 100 образовательных организаций.

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

- 1) открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
- 2) комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников;
- 5) удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг.

Опрос получателей услуг, а также сбор информации об условиях оказания услуг в образовательных организациях проходили удаленно в сети «Интернет» при помощи

специализированного сервиса «Тестграф». Получатели услуг и их родители (законные представители) самостоятельно заполняли анкету о качестве оказания услуг в организациях, а информацию о наличии тех или иных условий (наличие информации на стендах, обеспечение условий комфортности и доступности для инвалидов) предоставили руководители/уполномоченные лица организаций.

Анализ официальных сайтов образовательных организаций проходил удаленно, сайты оценивались исполнителем на предмет соответствия действующему законодательству.

Сроки проведения независимой оценки качества – 01.06.2021-20.08.2021.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки, опросу подлежит 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в дошкольных образовательных организациях

№ п/п	МР, МО, ГО	Наименование ОО	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников учреждения	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итоговый балл по НОК
1	Алеутский МО	МБДОУ "Никольский детский сад"	94,1	100	38,0	100	100	86,4
2	Быстринский МР	МБДОУ "Детский сад "Брусничка"	91,9	99,5	50,0	95,4	96,6	86,7
3	Быстринский МР	МБДОУ "Детский сад "Родничок"	95,9	100	29,0	96,2	94,8	83,2
4	Вилочинский ГО	МБДОУ "Детский сад № 1"	96,8	97	38,0	94,6	93,6	84,0
5	Вилочинский ГО	МБДОУ "Детский сад № 3"	95,4	100	46,0	96,2	93,6	86,2
6	Вилочинский ГО	МБДОУ "Детский сад № 4"	81,7	98,9	36,0	95,1	90,2	80,4
7	Вилочинский ГО	МБДОУ "Детский сад № 5"	98,9	100	76,0	97,6	96,7	93,8
8	Вилочинский ГО	МБДОУ "Детский сад № 6"	92,7	99,6	46,0	96,5	96,5	86,3
9	Вилочинский ГО	МБДОУ "Детский сад № 7"	94,4	99,1	56,7	94,0	94,2	87,7

10	Вилочинский ГО	МБДОУ "Детский сад № 8"	91,3	99	31,0	92,0	91,7	81,0
11	Вилочинский ГО	МБДОУ "Детский сад № 9"	92,4	98,8	54,0	90,9	90,3	85,3
12	Елизовский МР	МАДОУ "Детский сад № 1 "Ласточка"	96,2	99,7	86,0	99,4	99,8	96,2
13	Елизовский МР	МБДОУ "Детский сад № 4 "Малыш"	97,4	100	46,0	100	100	88,7
14	Елизовский МР	МБДОУ "Детский сад № 5 "Ромашка"	93,0	99,1	60,0	96,4	92,5	88,2
15	Елизовский МР	МБДОУ "Детский сад № 8 "Алёнушка"	94,3	99,1	86,0	97,2	96,4	94,6
16	Елизовский МР	МБДОУ "Детский сад № 9 "Звездочка"	93,9	98,7	38,0	97,4	95,8	84,8
17	Елизовский МР	МБДОУ "Детский сад № 10 "Радуга"	96,3	100	52,0	98,0	97,4	88,8
18	Елизовский МР	МБДОУ "Детский сад № 11 "Умка"	97,0	99,7	46,0	100	99,7	88,5
19	Елизовский МР	МБДОУ "Детский сад № 12 "Улыбка"	98,8	100	43,3	100	99,9	88,4
20	Елизовский МР	МБДОУ "Детский сад № 14 "Сказка"	93,2	99,7	46,0	98,7	98,5	87,2
21	Елизовский МР	МБДОУ "Детский сад № 22 "Веселинка"	94,6	99,8	58,1	97,8	97,2	89,5
22	Елизовский МР	МБДОУ "Детский сад № 23 "Василек"	96,6	100	52,0	98,6	98,5	89,1
23	Елизовский МР	МБДОУ "Детский сад № 20 "Антошка"	95,7	98,4	36,0	94,4	91,8	83,2

24	Елизовский МР	МБДОУ "Детский сад № 24 "Журавлик"	92,2	100	38,0	96,0	95,4	84,3
25	Елизовский МР	МБДОУ "Детский сад № 26 "Росинка"	84,2	100	43,7	98,2	98,3	84,9
26	Елизовский МР	МБДОУ "Детский сад № 27 "Почемучка"	94,6	99,2	22,0	97,4	96,0	81,8
27	Елизовский МР	МБДОУ "Детский сад № 28 "Рябинушка"	95,9	100	34,3	100	99,9	86,0
28	Елизовский МР	МБДОУ "Детский сад № 31 "Солнышко"	81,7	87,6	38,0	93,4	91,4	78,4
29	Елизовский МР	МБДОУ "Детский сад № 36 "Ручеёк"	96,2	100	22,0	99,4	99,5	83,4
30	Елизовский МР	МБДОУ "Детский сад № 37 "Белочка"	92,0	97,3	49,0	89,6	93,5	84,2
31	Карагинский МР	МБДОУ "Детский сад № 1" п. Оссора	95,1	96,6	32,0	92,4	91,2	81,5
32	Карагинский МР	МБДОУ "Детский сад" с. Карага	91,1	100	20,0	100	93,8	81,0
33	Карагинский МР	МБДОУ "Детский сад" с. Ивашка	94,1	100	29,0	100	100	84,6
34	Карагинский МР	МБДОУ "Детский сад" с. Тымлат	94,0	97,8	46,0	100	99,1	87,4
35	Мильковский МР	МКДОУ "Детский сад "Ручеёк"	99,1	100	11,0	100	98,4	81,7
36	Мильковский МР	МКДОУ "Детский сад "Светлячок"	94,1	99,1	78,0	94,4	90,6	91,2
37	Мильковский МР	МКДОУ "Детский сад "Тополёк"	99,3	100	54,0	98,3	97,6	89,8

38	Олоторский МР	МКДОУ детский сад "Оленёнок"	91,6	90	20,0	96,0	95,0	78,5
39	Олоторский МР	МКДОУ детский сад "Северяночка"	93,5	90	20,0	81,5	88,5	74,7
40	Олоторский МР	МКДОУ детский сад "Снежинка"	97,5	100	11,0	100	100	81,7
41	Олоторский МР	МКДОУ детский сад "Ягодка"	100	90	20,0	95,0	100	81,0
42	Олоторский МР	МКДОУ детский сад "Солнышко"	95,8	100	30,0	100	100	85,2
43	ГО Палана	МКДОУ№ 1 "Детский сад "Рябинка"	98,3	99,3	51,0	100	99,1	89,5
44	ГО Палана	МКДОУ№ 2 детский сад "Солнышко"	90,2	100	26,0	98,9	97,3	82,5
45	Пенжинский МР	МКДОУ "Каменский детский сад "Теремок"	79,7	84,1	11,0	96,4	84,1	71,1
46	Пенжинский МР	МКДОУ "Манильский детский сад "Олешек"	96,2	100	32,0	98,8	94,6	84,3
47	Пенжинский МР	МКДОУ "Таловский детский сад "Солнышко"	96,4	100	44,0	100	100	88,1
48	Петропавловск-Камчатский ГО	МАДОУ "Детский сад № 1 комбинированного вида"	98,6	100	86,0	97,8	99,0	96,3

49	Петропавловск-Камчатский ГО	МАДОУ Центр развития ребенка - детский сад № 2	93,0	100	41,0	95,3	98,5	85,5
50	Петропавловск-Камчатский ГО	МАДОУ "Детский сад № 3 комбинированного вида"	100	100	99,3	99,8	100	99,8
51	Петропавловск-Камчатский ГО	МАДОУ "Детский сад № 4 комбинированного вида"	95,2	99	38,5	95,2	92,8	84,1
52	Петропавловск-Камчатский ГО	МБДОУ "Детский сад № 5 комбинированного вида"	99,4	100	33,1	100	99,9	86,5
53	Петропавловск-Камчатский ГО	МАДОУ "Детский сад № 6 комбинированного вида"	95,0	98,9	46,0	96,6	95,0	86,3
54	Петропавловск-Камчатский ГО	МАДОУ "Детский сад № 7 комбинированного вида"	98,2	98,5	46,0	93,8	92,3	85,7
55	Петропавловск-Камчатский ГО	МАДОУ "Центр развития ребенка - детский сад № 8"	93,8	98,1	41,0	91,4	90,2	82,9
56	Петропавловск-Камчатский ГО	МБДОУ "Детский сад № 10 комбинированного вида"	98,9	98,7	46,0	97,8	96,3	87,5
57	Петропавловск-Камчатский ГО	МАДОУ "Детский сад № 11	96,7	99,8	41,3	99,4	98,9	87,2

		комбинированного вида"						
58	Петропавловск-Камчатский ГО	МБДОУ "Детский сад № 12 присмотра и оздоровления"	97,8	100	46,0	98,5	98,9	88,2
59	Петропавловск-Камчатский ГО	МБДОУ "Детский сад № 15 комбинированного вида"	98,6	99,3	46,0	95,8	95,7	87,1
60	Петропавловск-Камчатский ГО	МАДОУ "Детский сад № 17 общеразвивающего вида"	98,1	99,7	43,9	99,2	97,7	87,7
61	Петропавловск-Камчатский ГО	МБДОУ "Детский сад № 18 общеразвивающего вида"	96,6	100	46,0	95,8	98,3	87,4
62	Петропавловск-Камчатский ГО	МБДОУ "Детский сад № 24 общеразвивающего вида"	98,7	100	46,0	99,4	98,9	88,6
63	Петропавловск-Камчатский ГО	МАДОУ "Детский сад № 25"	97,5	98,4	38,5	94,9	95,1	84,9
64	Петропавловск-Камчатский ГО	МБДОУ "Детский сад № 26 общеразвивающего вида"	98,4	100	22,0	97,2	92,5	82,0
65	Петропавловск-Камчатский ГО	МАДОУ "Детский сад № 29 комбинированного вида"	96,2	99,6	48,3	99,5	99,0	88,5

66	Петропавловск-Камчатский ГО	МБДОУ "Детский сад № 31 комбинированного вида"	95,5	99,6	46,0	93,9	93,1	85,6
67	Петропавловск-Камчатский ГО	МБДОУ "Детский сад № 35"	98,8	98,8	54,0	98,5	97,8	89,6
68	Петропавловск-Камчатский ГО	МБДОУ "Детский сад № 37 комбинированного вида"	96,6	98,4	44,0	98,7	94,2	86,4
69	Петропавловск-Камчатский ГО	МАДОУ "Центр развития ребенка - детский сад № 39"	99,4	100	54,0	99,4	99,6	90,5
70	Петропавловск-Камчатский ГО	МБДОУ "Детский сад № 40 комбинированного вида"	98,8	99	52,2	97,8	95,8	88,7
71	Петропавловск-Камчатский ГО	МАДОУ "Детский сад № 42 комбинированного вида"	92,8	98,1	51,7	95,3	94,0	86,4
72	Петропавловск-Камчатский ГО	МАДОУ "Детский сад № 43 - Центр развития ребенка"	99,2	100	85,2	98,1	97,8	96,0
73	Петропавловск-Камчатский ГО	МБДОУ "Детский сад № 44"	97,8	98,7	54,0	93,3	93,3	87,4
74	Петропавловск-Камчатский ГО	МБДОУ "Детский сад № 45 общеразвивающего вида"	98,0	100	24,0	94,6	94,8	82,3
75	Петропавловск-Камчатский ГО	МАДОУ "Детский сад № 46"	97,9	99,2	54,0	96,2	96,3	88,7

		комбинированного вида"						
76	Петропавловск-Камчатский ГО	МБДОУ "Детский сад № 47 общеразвивающего вида"	99,1	94,8	44,0	93,9	87,3	83,8
77	Петропавловск-Камчатский ГО	МБДОУ "Детский сад № 48 комбинированного вида"	96,7	99,6	52,2	96,5	94,7	87,9
78	Петропавловск-Камчатский ГО	МАДОУ "Детский сад № 50 комбинированного вида" Петропавловск-Камчатского городского округа	99,0	100	72,0	97,4	99,2	93,5
79	Петропавловск-Камчатский ГО	МАДОУ "Детский сад № 51 комбинированного вида"	99,4	99,7	80,0	99,7	97,3	95,2
80	Петропавловск-Камчатский ГО	МБДОУ "Детский сад № 53 общеразвивающего вида"	99,1	99,5	76,3	99,1	98,3	94,4
81	Петропавловск-Камчатский ГО	МАДОУ "Детский сад № 56 комбинированного вида"	99,1	99,7	45,0	99,1	98,5	88,3
82	Петропавловск-Камчатский ГО	МАДОУ "Детский сад № 58	98,9	99,5	80,0	99,6	98,8	95,3

		комбинированного вида"						
83	Петропавловск-Камчатский ГО	МБДОУ "Детский сад № 63 общеразвивающего вида"	95,8	99,4	80,0	95,8	93,6	92,9
84	Петропавловск-Камчатский ГО	МАДОУ "Детский сад № 70" Петропавловск-Камчатского городского округа	90,3	98,7	40,5	96,9	97,0	84,7
85	Соболевский МР	МДОКУ "Детский сад "Солнышко"	96,9	96,5	48,0	92,9	91,9	85,2
86	Соболевский МР	МДОКУ "Детский сад "Чайка"	92,6	91,7	78,0	86,7	80,8	85,9
87	Тигильский МР	МБДОУ "Тигильский детский сад "Каюмка"	100	90	72,0	97,1	96,4	91,1
88	Тигильский МР	МБДОУ Лесновский детский сад "Буратино"	94,3	96,2	36,0	96,9	93,8	83,4
89	Тигильский МР	МБДОУ Ковранский детский сад "Ийаночх"	96,4	90	11,0	90,3	94,0	76,3
90	Тигильский МР	МБДОУ Седанкинский детский сад "Эльгай"	98,9	100	86,0	97,8	100	96,5

91	Усть- Большерецкий МР	МБДОУ детский сад "Чебурашка" комбинированного вида	94,2	100	46,0	97,6	95,1	86,6
92	Усть- Большерецкий МР	МБДОУ детский сад "Ромашка" комбинированного вида	91,0	98,7	30,0	96,8	96,2	82,5
93	Усть- Большерецкий МР	МАДОУ "Детский сад "Светлячок" комбинированного вида Усть-Большерецкого муниципального района	97,3	100	58,0	100	98,1	90,7
94	Усть- Большерецкий МР	МБДОУ детский сад "Берёзка" комбинированного вида	92,8	100	60,0	96,2	99,0	89,6
95	Усть- Камчатский МР	МБДОУ№ 6 детский сад общеразвивающего вида "Снежинка"	91,2	99,1	50,5	91,5	93,6	85,2
96	Усть- Камчатский МР	МБДОУ№ 8 детский сад "Ромашка"	91,9	100	46,0	95,4	95,2	85,7
97	Усть- Камчатский МР	МБДОУ№ 9 детский сад "Елочка"	94,8	97,1	72,0	85,4	85,8	87,0
98	Усть- Камчатский МР	МБДОУ№ 13 детский сад "Солнышко"	94,1	98,1	52,0	95,4	88,9	85,7

99	Усть-Камчатский МР	МБДОУ№ 17 детский сад "Золотой петушок"	96,3	100	53,0	99,6	98,9	89,6
100	Усть-Камчатский МР	МБДОУ№ 40 детский сад "Золотой ключик"	91,1	98,6	80,0	86,1	88,7	88,9
Итоговый балл по отрасли социальной сферы								86,7

Обобщение недостатков в работе образовательных организаций

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

У 7 организаций были выявлены недостатки, по результатам обследования информационных стендов, расположенных в помещении организаций.

У 18 организаций выявлены недостатки, по результатам обследования раздела «Документы» на официальном сайте организаций.

У 35 организаций выявлены недостатки, по результатам обследования раздела «Образование» на официальном сайте организаций.

У 5 организаций выявлены недостатки, по результатам обследования раздела «Образовательные стандарты» на официальном сайте организаций.

У 8 организаций выявлены недостатки, по результатам обследования раздела «Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса» на официальном сайте организаций.

У 9 организаций выявлены недостатки, по результатам обследования раздела «Платные образовательные услуги» на официальном сайте организаций.

У 3 организаций выявлены недостатки, по результатам обследования раздела «Финансово-хозяйственная деятельность» на официальном сайте организаций.

У 31 организации выявлены недостатки, по результатам обследования раздела «Вакантные места для приема (перевода) обучающихся» на официальном сайте организаций.

У 28 организаций выявлены недостатки, по результатам обследования раздела «Доступная среда» на официальном сайте организаций.

У 3 организаций отсутствуют электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения или получения консультации, раздел «Часто задаваемые вопросы»).

У 50 организаций отсутствует обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (отсутствует анкета или функционирующая ссылка на нее).

У 2 организаций отсутствует функционирующий официальный сайт.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

У 2 организаций отсутствует комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью.

У 2 организаций отсутствует навигация внутри организации.

У 1 организации отсутствует высокий уровень удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

У 69 организаций отсутствует оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).

У 92 организаций отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

У 83 организаций отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы.

У 89 организаций отсутствуют сменные кресла-коляски.

У 78 организаций отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

У 90 организаций отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудио информаторы, видео информаторы, приборы для усиления звука, бегущие строки и т. п.).

У 68 организаций отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

У всех организаций отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

У 2 организаций отсутствует альтернативная версия сайта для инвалидов по зрению.

У 77 организаций отсутствует помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

(инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации.

У 31 организации отсутствует возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

У 13 организаций отсутствует высокий уровень удовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников учреждения»:

У 1 организации отсутствует высокий уровень удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия.

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

У 1 организации выявлена недостаточно высокая доля получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам или знакомым.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Камчатского края, **итоговый балл отрасли образования составил 86,7 баллов.**

На основании полученных данных, для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости образовательных учреждений устранить выявленные недостатки информационных стендов и официальных сайтов организаций. Важно обеспечить размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности организаций на официальных сайтах организаций в сети «Интернет» и информационных стендах организаций; продолжение деятельности по совершенствованию навигации и поисковой системы на официальных сайтах организаций, удобных и доступных для получателей услуг; продолжение на официальных сайтах организаций для установления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг и их законными представителями системной поддержки работы вкладок «Обратная связь», «Часто задаваемые вопросы», «Независимая оценка качества».

2) Для повышения показателей комфортности необходимо предпринять меры по устранению выявленных недостатков; продолжить совершенствовать материально-техническую базу организаций по обеспечению комфортности услуг, обратив особое внимание на продолжение своевременных реконструкций, капитальных и косметических ремонтных работ помещений организаций; продолжение работы по ремонту и оборудованию санитарно-гигиенических помещений и обеспечение комфортности их использования (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги, бумажных полотенец или электросушилок, устранение специфических запахов и др.).

3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т. ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями. Особое внимание необходимо обратить на поддержку качества прилегающих к организациям территорий с выделенными стоянками для автотранспортных средств людей с инвалидностью; обеспечение для получателей услуг с инвалидностью по слуху и зрению дублирования звуковой и зрительной информации; дублирования надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; предоставления людям с инвалидностью по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика

(тифлосурдопереводчика); обеспечение возможности предоставления образовательных услуг детям с ограниченными возможностями в дистанционном режиме и/или на дому; обеспечение наличия сотрудников организаций, готовых сопровождать получателей услуг, имеющих ограниченные возможности, при передвижении их по организации при получении социальной услуги.

4) Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организаций важно предпринять меры по устранению выявленных недостатков; сохранять структуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организациях, распространять пример бережного и чуткого служения в профессии, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников организаций. Особенно важно обеспечить соблюдение этических норм работниками организаций, осуществляющими первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию и ответственными за непосредственное оказание услуг. Необходимо расширять систему поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников организаций, постоянного материального и морального стимулирования и качественной их деятельности, проявления педагогическими работниками примера здорового образа жизни.

5) Для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг важно предпринять меры по устранению выявленных недостатков; продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников организаций по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания услуг.

Также для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы учреждений рекомендуется рассмотреть рекомендации / недостатки / пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.