

РЕЗУЛЬТАТЫ

независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Кировской области в 2023 году

В 2023 году независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее – НОКО), проводилась по 5 общим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации.
2. Комфортность условий предоставления услуг.
3. Доступность услуг для инвалидов.
4. Доброжелательность, вежливость работников организации.
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

1 критерий – «Открытость и доступность информации об организации»

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах, на официальном сайте организации), ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (*наличие абонентского номера телефона, адреса электронной почты, электронных сервисов (формы для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).*

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации.

2 критерий – «Комфортность условий предоставления услуг»

Критерий представлен двумя показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг (*комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации).*

Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги для сферы образования не установлен.

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией.

3 критерий – «Доступность услуг для инвалидов»

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (*наличие оборудованных 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 санитарно-гигиенических помещений в организации).

Показатель 3.2. Обеспечение в образовательной организации 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации 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.

4 Критерий – «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию.

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (*по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения*).

5 Критерий – «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*наличием и понятностью навигации внутри организации, удобством графика работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее)*).

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации.

Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам НОКО в 2023 году

| Наименование муниципального образования | Наименование организации | Показатель 1.1 | Показатель 1.2 | Показатель 1.3 | Критерий 1 | Показатель 2.1 | Показатель 2.3 | Критерий 2 | Показатель 3.1 | Показатель 3.2 | Показатель 3.3 | Критерий 3 | Показатель 4.1 | Показатель 4.2 | Показатель 4.3 | Критерий 4 | Показатель 5.1 | Показатель 5.2 | Показатель 5.3 | Критерий 5 | Итоговый показатель |
|---|---|----------------|----------------|----------------|------------|----------------|----------------|------------|----------------|----------------|----------------|------------|----------------|----------------|----------------|-------------|----------------|----------------|----------------|------------|---------------------|
| Дошкольные образовательные организации | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| г. Киров | Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 31» города Кирова | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 98 | 99 | 0 | 60 | 100 | 54 | 98 | 98 | 97 | 97,8 | 98 | 98 | 100 | 99 | 89,96 |