

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад "Теремок" (п.г.т. Белый Яр)

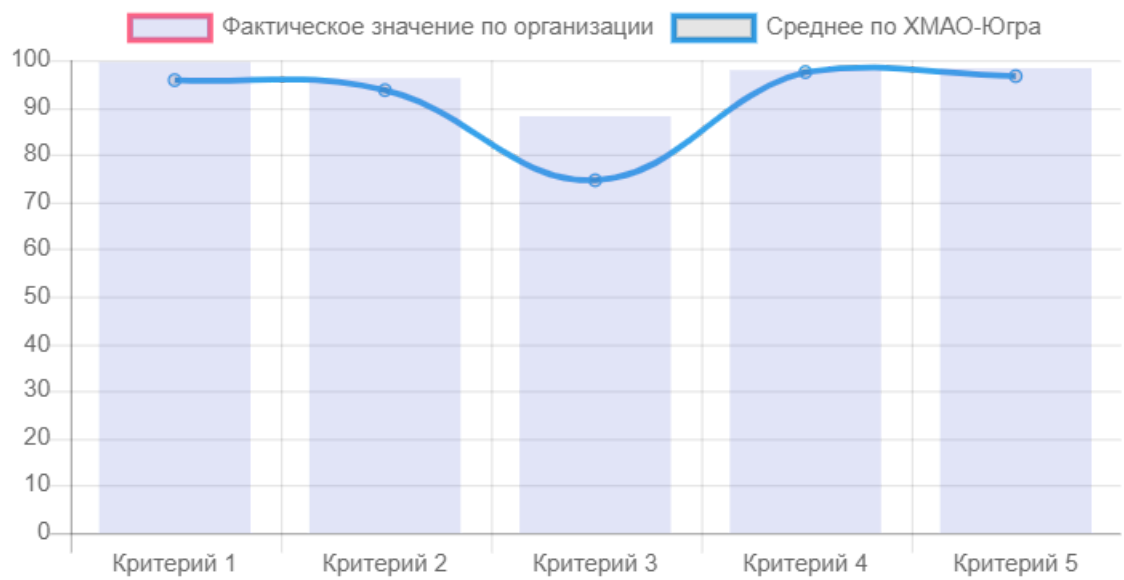
Сургутский район

Рейтинг организации 2024 год

Балл: 96 из 100

Значение: «отлично» (81-100 баллов)

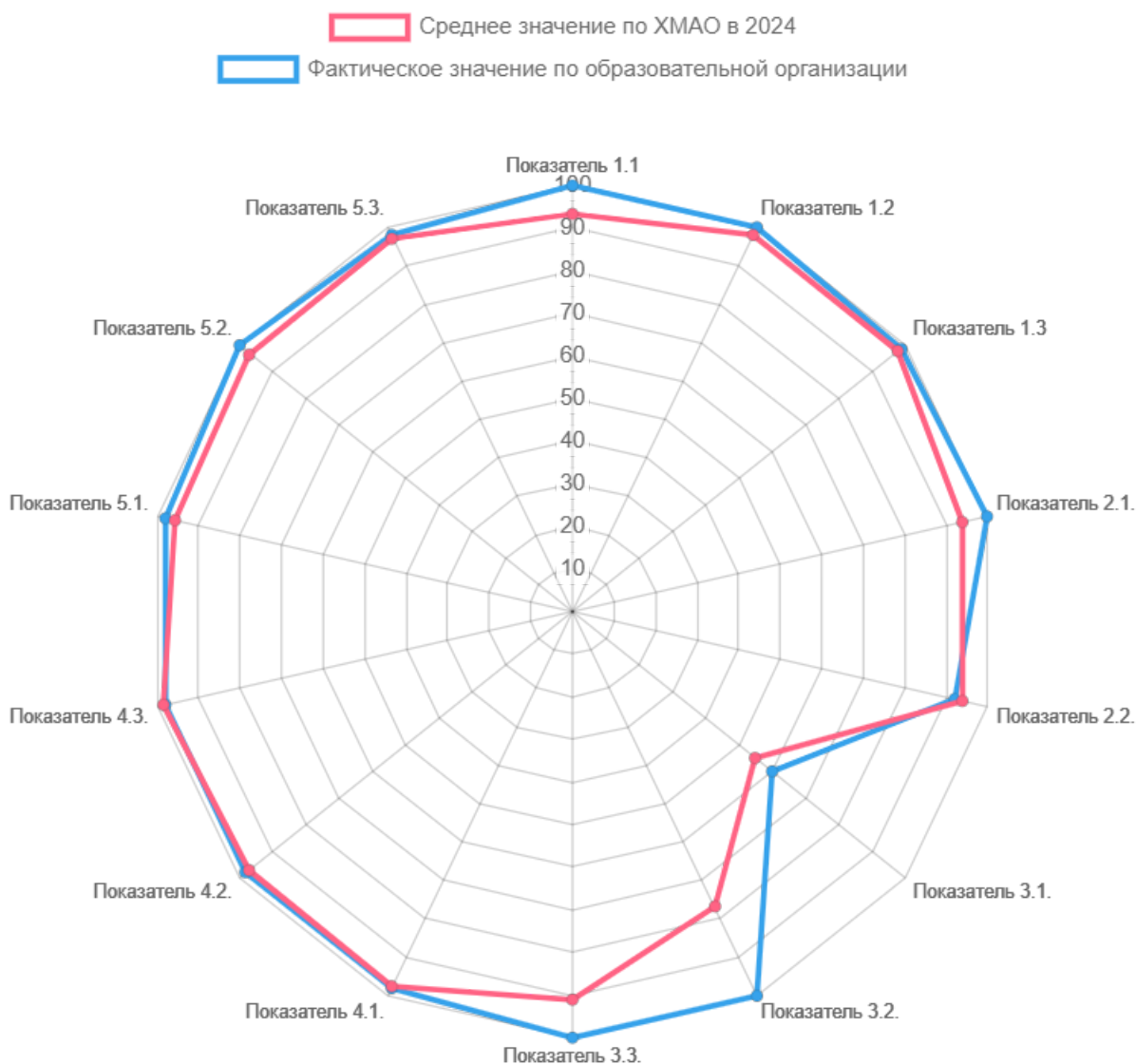
Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности



Критерий	Описание	Значение	Среднее	Максимум
Критерий 1	Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	99.6	95.6	100,00
Критерий 2	Комфортность условий осуществления образовательной деятельности	96	93.8	70,00

Критерий	Описание	Значение	Среднее	Максимум
Критерий 3	Доступность услуг для инвалидов	88	74.6	100,00
Критерий 4	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	98	97.6	100,00
Критерий 5	Удовлетворенность качеством образовательной деятельности	98.4	96.7	100,00

Показатели характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования



Показатель	Значение	Среднее	Максимум	Описание
Показатель 1.1	100	93.1	100	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами
Показатель 1.2	100	98.1	100	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование
Показатель 1.3	99	97.8	100	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
Показатель 2.1	100	93.8	100	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность
Показатель 2.3.	92	93.8	100	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность
Показатель 3.1.	60	55	100	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов
Показатель 3.2.	100	76.9	100	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
Показатель 3.3.	100	91.1	100	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов
Показатель 4.1.	98	97.4	100	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию
Показатель 4.2.	98	97.3	100	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)
Показатель 4.3.	98	98.6	100	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью,

Показатель	Значение	Среднее	Максимум	Описание
				вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия
Показатель 5.1.	98	95.8	100	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)
Показатель 5.2.	100	96.8	100	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации
Показатель 5.3.	98	97.3	100	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

- значение показателя выше среднего по ХМАО-Югре в текущем году - значение показателя ниже среднего по ХМАО-Югре в текущем году

Результаты анкетирования

Всего приняло участие в анкетировании: 132 респондентов.

из них:

119 - обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации;

110 - обращались к информации, размещенной на официальном сайте организации;

112 - пользовались 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.);

9 - являются лицом, или представителем лица, имеющего установленную группу инвалидности.

Вопрос	Количество ответов ДА	Процент удовлетворенности
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.	118 из 119	99%

Вопрос	Количество ответов ДА	Процент удовлетворенности
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	109 из 110	99%
Удовлетворены 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 у специалиста организации) и прочие условия)	121 из 132	92%
Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	9 из 9	100%
Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? (работники учебной части, секретариата, приемной комиссии)	130 из 132	98%
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию? (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)	130 из 132	98%
Удовлетворены 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)	110 из 112	98%
Готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	130 из 132	98%
Удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)	132 из 132	100%
Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации	130 из 132	98%

Выводы и рекомендации

Организация получила 96 из 100 максимально возможных баллов. Согласно интерпретации сайта bus.gov.ru, значение «отлично» (81-100 баллов) ;

- Необходимо отметить наличие необходимых условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
- Отмечается высокий уровень удовлетворенности доступностью образовательных услуг для инвалидов. Рекомендуются поддерживать данный показатель на высоком уровне.
- Отмечается низкая доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. Необходимо выявление проблемных мест материально-технического обеспечения. Считаем необходимым рекомендовать воспользоваться инструментами самодиагностики и провести опросы клиентов по методике, аналогичной проводимой в рамках НОК. Анализ анкеты позволит организации выявить узкие места по всем показателям и улучшить их.
- Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию. Рекомендуются провести инструктаж работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в организацию с целью повышения доброжелательности, вежливости при общении с потребителями услуг. Использовать практики клиентоориентированного подхода.
- Рекомендуются провести работу по повышению качества оказания образовательных услуг преподавательским составом организации.
- Рекомендуются провести работу по улучшению имиджа организации. Использовать PR-инструменты для повышения лояльности получателей услуг.
- Рекомендуются обеспечить рассмотрение на заседаниях коллегиальных органов управления образовательной организации, с привлечением родительской общественности, вопросов повышения качества оказания услуг по итогам независимой оценки и предложениям потребителей.
- Рекомендуются обеспечить информирование потребителей образовательных услуг о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

Перечень недостатков, формулировки которых предлагается использовать при заполнении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности*

I. Открытость и доступность информации об организации

II. Комфортность условий предоставления услуг

Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

III. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к зданиям организации, и в помещениях условия доступности для инвалидов обеспечены не в полном объеме.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию.

Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.

Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Не все получатели образовательных услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (при наличии возможности выбора организации).

Не все получатели образовательных услуг удовлетворены в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.

* Предлагаемые формулировки носят общий справочный характер и не учитывают специфику конкретной организации.