

**РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДОШКОЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ,
ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ УПРАВЛЕНИЮ ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ МО ГО «СЫКТЫВКАР»,
ЗА 2017 ГОД**

В процедуре независимой оценки качества деятельности дошкольных образовательных организаций в 2017 году приняли участие **4270 респондентов**, являющихся непосредственными потребителями образовательных услуг из **19 ДОО**, перечень которых утвержден решением внеочередного заседания Общественного совета МО ГО «Сыктывкар» (второго состава) от 28 ноября 2016 года (пункт 1.7.). Доля участия респондентов в проводимом опросе составила в среднем по всем 19 ДОО 84 %. Диапазон полученных статистических значений в разрезе каждого из ДОО распределился в пределах от 81% до 91% (таблица 1).

Таблица 1

Статистический анализ участия респондентов в независимой оценке качества деятельности ДОО в 2017 году

№ п/п	Наименование ДОО	Общее количество воспитанников в ДОО (чел.)	Количество родителей (з/пр), принявших участие в опросе	
			чел.	% (доля от общего числа родителей)
1	МАДОУ «Детский сад № 1» г. Сыктывкара	285	235	82 %
2	МАДОУ «Детский сад № 5» г. Сыктывкара	280	242	86 %
3	МБДОУ «Детский сад № 11» г. Сыктывкара	471	413	87 %
4	МАДОУ «Детский сад № 14» г. Сыктывкара	320	258	81 %
5	МБДОУ «Детский сад № 21» г. Сыктывкара	149	122	82 %
6	МБДОУ «Детский сад № 22» г. Сыктывкара	105	87	83 %
7	МБДОУ «Детский сад № 27» г. Сыктывкара	56	48	86 %
8	МАДОУ «Детский сад № 36» г. Сыктывкара	300	253	84 %
9	МБДОУ «Детский сад № 44» г. Сыктывкара	139	119	86 %
10	МАДОУ «Детский сад № 65» г. Сыктывкара	310	253	82 %
11	МБДОУ «Детский сад № 68» г. Сыктывкара	128	106	83 %
12	МБДОУ «Детский сад № 69» г. Сыктывкара	501	418	83 %
13	МАДОУ «Детский сад № 74» г. Сыктывкара	260	220	85 %
14	МАДОУ «Детский сад № 83» г. Сыктывкара	280	226	81 %
15	МБДОУ «Детский сад № 96» г. Сыктывкара	307	249	81 %
16	МАДОУ «Центр развития ребенка-детский сад № 103» г. Сыктывкара	267	232	87 %
17	МАДОУ «Центр развития ребенка-детский сад № 106» г. Сыктывкара	305	269	88 %
18	МАДОУ «Детский сад № 110» г. Сыктывкара	300	245	82 %
19	МБДОУ «Детский сад № 120» г. Сыктывкара	304	275	91 %
ИТОГО		5 067	4 270	84 %

Сбор, обобщение и анализ полученных статистических данных в соответствии с используемой методикой проведения независимой оценки качества деятельности позволил получить следующие результаты.

1. Результаты независимой оценки качества деятельности ДОО по итогам оценки критерия № 1 «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность».

Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, оценивалась по следующим показателям:

1.1. Полнота и актуальность информации о ДОО, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»;

1.2. Наличие на официальном сайте ДОО в сети «Интернет» сведений о педагогических работниках организации;

1.3. Доступность взаимодействия с образовательной организацией 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;

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

В соответствии с применяемой методикой проведения процедуры независимой оценки качества деятельности, максимальное количество баллов по каждому показателю составляло 10 баллов, в рамках исследуемого критерия № 1 в целом – **40 баллов**.

В процессе проводимого обобщения и анализа, полученные статистические результаты по оценке каждого из показателей, составляющих данный критерий, выявили по 19 ДОО следующие результаты, представленные в таблице № 2.

Таблица 2

Анализ показателей оценки качества деятельности ДОО по критерию №1

«Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»

I. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность								
№ ДОО	1.1. Полнота и актуальность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».	и	1.2.Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации.	на	1.3. Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения	Доступность с	1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).	Итого по критерию № 1

							предложений, направленных на улучшение работы организации.								
	Р	О-О	ИЗП	Р	О-О	ИЗП	Р	О-О	ИЗП	Р	О-О	ИЗП	Р	О-О	ИЗП
1	9	10	9,5	8	10	9	8	10	9	8	0	4	33	30	31,5
5	9	10	9,5	9	10	9,5	9	10	9,5	9	0	4,5	36	30	33
11	10	10	10	10	10	10	9	10	9,5	9	0	4,5	38	30	34
14	9	10	9,5	9	10	9,5	8	10	9	8	0	4	34	30	32
21	10	10	10	10	10	10	9	10	9,5	9	0	4,5	39	30	34,5
22	10	10	10	10	10	10	9	10	9,5	9	0	4,5	38	30	34
27	9	10	9,5	9	10	9,5	8	10	9	9	0	4,5	35	30	32,5
36	9	10	9,5	9	10	9,5	9	10	9,5	9	0	4,5	36	30	33
44	9	10	9,5	9	10	9,5	9	10	9,5	8	0	4	35	30	32,5
65	8	10	9	9	10	9,5	8	10	9	8	0	4	33	30	31,5
68	9	10	9,5	9	10	9,5	9	6	7,5	9	0	4,5	36	26	31
69	9	10	9,5	9	10	9,5	9	10	9,5	9	0	4,5	36	30	33
74	10	10	10	10	10	10	9	10	9,5	9	0	4,5	38	30	34
83	9	10	9,5	9	10	9,5	9	10	9,5	9	0	4,5	36	30	33
96	9	10	9,5	9	10	9,5	8	10	9	8	0	4	34	30	32
103	9	10	9,5	9	10	9,5	9	6	7,5	9	0	4,5	36	26	31
106	10	10	10	10	10	10	9	10	9,5	9	0	4,5	38	30	34
110	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	0	5	40	30	35
120	9	10	9,5	9	10	9,5	9	10	9,5	9	0	4,5	36	30	33
Итого	9	10	9,5	9	10	9,5	9	10	9,5	9	0	4,5	36	30	33

Условные обозначения: Р – оценка респондентами, О-О – оценка организацией – оператором, ИЗП – среднее интегральное значение показателя.

В соответствии с применяемой методикой расчета, итоговые значения показателей данного критерия - интегральные значения показателя определялись из средней суммы значений оценок, полученных в ходе опроса респондентов и оценок, полученных по результатам оценки организацией-оператором. Полученные статистические значения показали следующее:

1.1. Среднее интегральное значение показателя *«Полнота и актуальность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»* по всем 19 ДОО составило в целом **9,5 балла** из максимально возможных 10 баллов.

Диапазон полученных статистических данных в разрезе каждого из 19 ДОО распределился в пределах от 9 баллов до 10 баллов, в том числе: 9 баллов – в 1 ДОО (№ 1); 9,5 баллов – в 12 ДОО (№№ 5, 14, 27, 36, 44, 65, 68, 69, 83, 96, 103, 120); 10 баллов – в 6 ДОО (№№ 11, 21, 22, 74, 106, 110).

1.2. Среднее интегральное значение показателя *«Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации»* по всем 19 ДОО составило также **9,5 баллов** из максимально возможных 10 баллов.

Диапазон полученных статистических значений по всем 19 ДОО распределился в пределах от 9 баллов до 10 баллов, в том числе: 9 баллов в 1 ДОО (№ 65); 9,5 баллов в 12 ДОО (№№ 1, 5, 14, 27, 36, 44, 68, 69, 83, 96, 103, 120); 10 баллов в 6 ДОО (№№ 11, 21, 22, 74, 106, 110).

1.3. Среднее интегральное значение показателя «Доступность взаимодействия с образовательной организацией 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» составило в среднем **9,5 баллов** из максимально возможных 10 баллов.

Диапазон полученных статистических значений по 19 ДОО по итогам проведенной оценки распределился в пределах от 7,5 баллов до 10 баллов следующим образом: 7,5 баллов в 2 ДОО (№№ 68, 103); 9 баллов в 5 ДОО (№№ 1, 14, 27, 65, 96); 9,5 баллов в 11 ДОО (№№ 5, 11, 21, 22, 36, 44, 69, 74, 83, 106, 120); 10 баллов в 1 ДОО (№ 110).

Полученные в ходе проведения независимой оценки качества деятельности статистические данные показали, что наименьшее значение из всех показателей критерия №1 получено по показателю 1.4. «Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)». Среднее интегральное значение данного показателя составило по итогам проведенной оценки **4,5 балла** из 10 баллов, максимально возможных.

Диапазон полученных значений по 19 ДОО распределился в пределах от 4 баллов до 5 баллов следующим образом: 4 балла в 5 ДОО (№№ 1, 14, 44, 65, 96); 4,5 балла в 13 ДОО (№№ 5, 11, 21, 22, 27, 36, 68, 69, 74, 83, 103, 106, 120); 5 баллов в 1 ДОО (№ 110).

Данные статистические результаты по показателю 1.4. получены в настоящее время по причине отсутствия у всех 19 ДОО на официальных сайтах следующей информации, подлежащей оцениванию в ходе проведения независимой оценки качества деятельности:

- ✓ возможностей для поиска и получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан по реквизитам обращения;
- ✓ ранжирования информации об обращениях по их виду: жалобы, предложения, вопросы и т.д.;
- ✓ информации о возможностях получения сведений о результатах рассмотрения обращений: автоматическая рассылка или иной способ уведомления;
- ✓ возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан.

На рисунке 1 в графическом варианте представлены полученные в ходе проведения независимой оценки качества деятельности средние интегральные значения каждого показателя по критерию №1, полученные по всем 19 ДОО.

Рисунок 1

**Результаты оценки качества деятельности ДОО по критерию №1
«Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность» в 2017 году**



	техническое и информационное обеспечение организации.			условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.			индивидуальной работы с обучающимися.			х образовательных программ.			развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях			оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи.			организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями и здоровья и инвалидов.			№ 2		
	Р	О-О	ИЗП	Р	О-О	ИЗП	Р	О-О	ИЗП	Р	О-О	ИЗП	Р	О-О	ИЗП	Р	О-О	ИЗП	Р	О-О	ИЗП	Р	О-О	ИЗП
1	9	6	7,5	9	9	9	9	7	8	9	3	6	8	5	6,5	9	8	8,5	8	4	6	61	42	51,5
5	9	4	6,5	9	10	9,5	9	7	8	9	8	8,5	9	3	6	9	5	7	9	4	6,5	63	41	52
11	9	5	7	9	10	9,5	9	10	9,5	9	3	6	9	5	7	9	5	7	9	5	7	63	43	53
14	8	3	5,5	8	8	8	9	7	8	9	7	8	9	6	7,5	9	7	8	7	3	5	59	41	50
21	9	2	5,5	8	5	6,5	9	5	7	9	5	7	9	6	7,5	9	4	6,5	8	0	4	61	27	44
22	9	3	6	9	7	8	9	5	7	7	1	4	8	4	6	8	2	5	7	0	3,5	57	22	39,5
27	9	0	4,5	8	6	7	9	3	6	4	0	2	8	5	6,5	8	5	6,5	8	4	6	54	23	38,5
36	9	2	5,5	8	8	8	9	7	8	9	7	8	9	5	7	9	3	6	8	3	5,5	61	35	48
44	8	3	5,5	8	7	7,5	8	7	7,5	9	4	6,5	9	6	7,5	9	5	7	7	0	3,5	58	32	45

65	8	6	7	8	7	7,5	6	5	5,5	7	6	6,5	9	6	7,5	7	3	5	6	0	3	51	33	42
68	9	5	7	10	7	8,5	9	2	5,5	9	5	7	9	6	7,5	9	0	4,5	9	0	4,5	64	25	44,5
69	9	3	6	9	7	8	9	7	8	9	8	8,5	9	8	8,5	10	8	9	8	6	7	63	47	55
74	9	1	5	9	7	8	9	5	7	10	3	6,5	9	5	7	9	10	9,5	9	2	5,5	64	33	48,5
83	8	3	5,5	8	6	7	9	10	9,5	9	6	7,5	9	7	8	9	2	5,5	8	0	4	60	34	47
96	8	3	5,5	8	7	7,5	7	7	7	8	8	8	8	6	7	8	5	6,5	7	4	5,5	54	40	47
103	9	10	9,5	9	9	9	9	10	9,5	9	10	9,5	9	6	7,5	9	7	8	8	3	5,5	62	55	58,5
106	9	8	8,5	9	7	8	9	5	7	9	5	7	9	6	7,5	9	5	7	8	0	4	62	36	49
110	10	4	7	10	8	9	10	5	7,5	8	8	8	9	7	8	9	5	7	9	2	5,5	65	39	52
120	8	3	5,5	8	8	8	8	7	7,5	8	2	5	8	3	5,5	8	3	5,5	7	4	5,5	55	30	42,5
итого	9	4	6	9	8	8	9	6	8	8	5	7	9	6	7	9	5	7	8	2	5	60	36	48

Условные обозначения: Р – оценка респондентов, ОО- оценка организацией –оператором, ИЗП – интегральное значение показателя.

2.1. Среднее интегральное значение показателя *«Материально-техническое и информационное обеспечение организации»* по всем 19 ДОО составило **6 баллов** из максимально возможных 10 баллов.

Диапазон полученных статистических значений распределился среди 19 ДОО в пределах от 4,5 баллов до 9,5 баллов, в том числе: 4,5 балла в 1 ДОО (№ 27); 5,5 баллов в 7 ДОО (№№ 14, 21, 36, 44, 83, 96,120); 6 баллов в 2 ДОО (№№ 22, 69); 6,5 баллов в 1 ДОО (№ 5); 7 баллов 4 ДОО (№№ 11,65,68, 110); 7,5 баллов в 1 ДОО (№ 1); 8,5 баллов в 1 ДОО (№ 106); 9,5 баллов в 1 ДОО (№ 103).

Получение такого результата в настоящее время связано, в том числе, с *недостаточной степенью обеспеченности* и использования в образовательной деятельности ДОО современных технических средств обучения, таких как: компьютеров для детей и взрослых в необходимом количестве, мультимедийных проекторов, интерактивных досок и приставок и т.д., оценивание наличия которых предусмотрено в ходе проведения НОКО рекомендуемой методикой .

2.2. Среднее интегральное значение показателя *«Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся»* составило **8 баллов** из максимально возможных 10 баллов.

Диапазон полученных статистических значений распределился по 19 ДОО в пределах от 6,5 баллов до 9,5 баллов, в том числе: 6,5 баллов в 1 ДОО (№ 21); 7 баллов в 2 ДОО (№№ 27, 83); 7,5 баллов в 3 ДОО (№№ 44, 65, 96); 8 баллов в 7 ДОО (№№ 14, 22,36, 69,74, 106,120); 8,5 баллов в 1 ДОО (№ 68); 9 баллов в 3 ДОО (№№ 1,103,110); 9,5 баллов в 2 ДОО (№№ 5,11).

2.3. Среднее интегральное значение показателя *«Создание условий для индивидуальной работы с обучающимися»* составило **8 баллов** из максимально возможных 10 баллов. Диапазон полученных статистических данных распределился по 19 ДОО в пределах от 5,5 баллов до 9,5 баллов: 5,5 баллов в 2 ДОО (№№ 65,68); 6 баллов в 2 ДОО (№№ 27, 83); 7 баллов в 5 ДОО (№№ 21, 22, 74, 96,106); 7,5 баллов в 3 ДОО (№№ 44, 110,120); 8 баллов в 5 ДОО (№№ 1, 5, 14, 36,69); 9,5 баллов в 3 ДОО (№№ 11, 83, 103).

2.4. Среднее интегральное значение показателя *«Наличие дополнительных образовательных программ»* составило **7 баллов** (максимальное значение – 10 баллов). Диапазон полученных статистических значений распределился по 19 ДОО в пределах от 2 баллов до 9,5 баллов.

Такой результат по данному показателю получен, в том числе, и в связи с тем, что в данных 19 ДОО реализуются преимущественно дополнительные образовательные программы физкультурно-оздоровительной, художественной, естественно-научной и социально-педагогической

направленностей. Предусмотренные используемой методикой для анализа программы технической и туристско-краеведческой направленности не распространены в настоящее время в дошкольных образовательных организациях. Диапазон полученных балльных значений распределился по ДОО следующим образом: 2 балла (ДОО № 27); 4 балла (ДОО № 22); 5 баллов (ДОО № 120); 6 баллов (ДОО № 1,11); 6,5 баллов (ДОО № 44, 65, 74); 7 баллов (ДОО № 21, 68,106); 7,5 баллов (ДОО №83); 8 баллов (ДОО № 14, 36, 96,110); 8,5 баллов (ДОО № 5, 69); 9,5 баллов (ДОО № 103).

2.5. Среднее интегральное значение показателя *«Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях»* составило **7 баллов** из максимальное возможных 10 баллов.

Полученные значения по 19 ДОО распределились в пределах от 5,5 до 8,5 баллов: такой результат получен в связи с тем, что в ДОО не организуется участие воспитанников в спортивных олимпиадах и соревнованиях на региональном, всероссийском и международном уровнях и, как следствие – отсутствие победителей и призеров в данных конкурсах. 5,5 баллов (ДОО № 120); 6 баллов (ДОО № 5, 22); 6,5 баллов (ДОО № 1, 27); 7 баллов (ДОО № 11, 36, 74,96); 7,5 баллов (ДОО № 14, 21, 44, 65, 69, 103,106); 8 баллов (ДОО № 83, 110); 8,5 баллов (ДОО № 69).

2.6. Среднее интегральное значение показателя *«Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»* составило **7 баллов** (максимальное значение – 10 баллов). Диапазон полученных статистических значений распределился среди 19 ДОО в пределах от 4,5 баллов до 9,5 баллов, в том числе: 4,5 балла (ДОО № 68); 5 баллов (ДОО № 22, 65); 5,5 баллов (ДОО № 83, 120); 6 баллов (ДОО № 36); 6,5 баллов (ДОО № 21, 27, 96); 7 баллов (ДОО № 5,11, 44, 106,110); 8 баллов (ДОО № 14,103); 8,5 баллов (ДОО № 1); 9 баллов (ДОО №69); 9,5 баллов (ДОО №74).

Такому результату способствовало, в том числе, отсутствие в ряде ДОО созданных в настоящее время условий для организации коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с детьми, логопедической помощи, комплексов реабилитационных и медицинских мероприятий.

2.7. Среднее интегральное значение показателя *«Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов»* составило **5 баллов** (максимальное значение – 10 баллов).

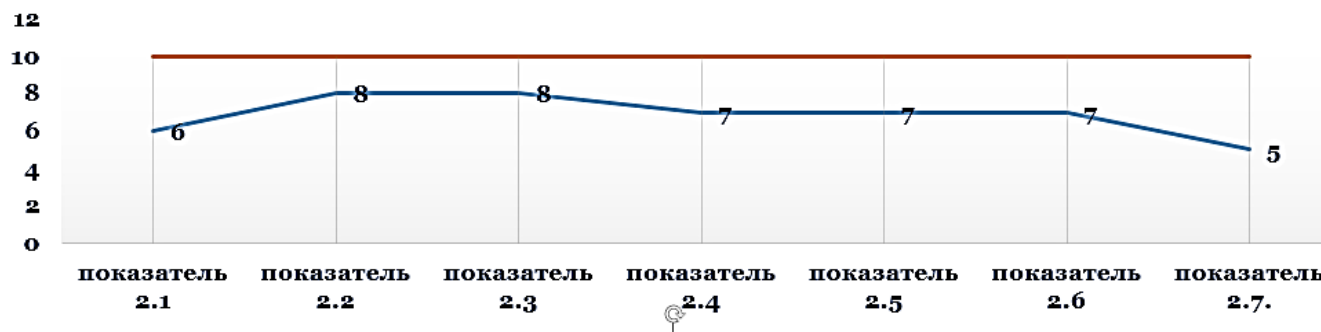
Диапазон полученных статистических значений распределился по 19 ДОО в пределах от 3,0 баллов до 7 баллов, в том числе: 3 балла (ДОО № 65); 3,5 балла (ДОО № 22,44); 4 балла (ДОО № 21,83, 106); 4,5 балла (ДОО № 68); 5 баллов (ДОО № 14); 5,5 баллов (ДОО № 36, 74, 96, 103,110,120); 6 баллов (ДОО № 1, 27); 6,5 баллов (ДОО №5); 7 баллов (ДОО № 11, 69).

Получение данного результата на настоящий момент связано с тем, что для детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и детей-инвалидов не в достаточной степени в данных 19 ДОО созданы специальные образовательные условия, включающие в себя использование специальных учебников, учебных пособий, дидактических материалов, технических средств; предоставляются услуги ассистента, оказывающего обучающимся необходимую помощь; проводятся коррекционные занятия специалистов; обеспечивается доступ в здания (пандусы, поручни, расширенные дверные проемы и т.д.); оказывается психологическая и другая консультативная помощь.

На рисунке 2 в графическом варианте представлены полученные в ходе проведения независимой оценки качества деятельности средние интегральные значения каждого показателя по критерию № 2, полученные по всем 19 ДОО.

Рисунок 2

**Результаты оценки качества деятельности ДОО по критерию № 2
«Комфортность условий образовательных организаций, в которых осуществляется образовательная деятельность»**



Таким образом, общее значение среднего интегрального показателя по **Критерию №2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»** составило по всем 19 ДОО **48 баллов** из максимально возможных 70 баллов. Полученные статистические значения распределились по 19 ДОО в диапазоне от 38,5 баллов (ДОО № 27) до 58,5 баллов (ДОО № 103).

Выводы по критерию № 2 «Комфортность условий образовательных организаций, в которых осуществляется образовательная деятельность»:

1. Все 19 ДОО, принимавшие участие в проводимой процедуре независимой оценки качества деятельности, показали *разный уровень удовлетворенности* потребителей услуг *степенью комфортности условий*, созданных в ДОО для осуществления образовательной деятельности.
2. Общий процент удовлетворенности потребителей услуг критерием № 2 составил в целом **68,6% - 48 баллов** из 70 максимально возможных.
3. В ходе проведенного исследования наибольшие проблемы выявлены по таким двум показателям критерия № 2, как:
 - 3.1. создание необходимых условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (детей с ОВЗ) и детей-инвалидов;
 - 3.2. материально-техническое и информационное обеспечение деятельности организаций.

3. Результаты независимой оценки качества деятельности ДОО по итогам оценки критерия № 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации».

Провидимая оценка критерия «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации» заключалась в определении:

- 3.1. Доли респондентов, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;
- 3.2. Доли респондентов, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

В соответствии с применяемой методикой оценки, максимальное количество баллов по каждому показателю в рамках рассматриваемого критерия составляло 10 баллов, по критерию № 3 в целом – **20 баллов**.

Полученные в ходе независимой оценки качества деятельности статистические данные по утвержденным показателям показали следующее:

3.1. Доля респондентов, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг составила в среднем по всем 19 ДОО - **99,7 %**, что соответствует 10 баллам. Диапазон полученных значений в разрезе дошкольных образовательных организаций составил в пределах от 9,8 балла до 10 баллов.

3.2. Доля респондентов, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг составила в среднем по всем 19 ДОО - **99,5 %**, что соответствует 9,9 баллов. Диапазон полученных значений распределился по ДОО в пределах от 9,7 балла до 10 баллов.

Таким образом, общий уровень удовлетворенности *«Доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников дошкольных образовательных организаций»* составил по всем 19 ДОО **19,9 баллов** (максимальное значение – 20 баллов). Полученные значения распределились от 19,6 баллов (ДОО № 1, 120) до 20 баллов (ДОО № 5, 11, 21, 22, 27, 36, 44, 65, 68, 74, 103, 110).

Полученные статистические данные по оценке каждого из показателей, входящих в данный критерий представлены в таблице 4.

Таблица 4

**Анализ показателей качества образовательной деятельности ДОО по критерию № 3
«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации»**

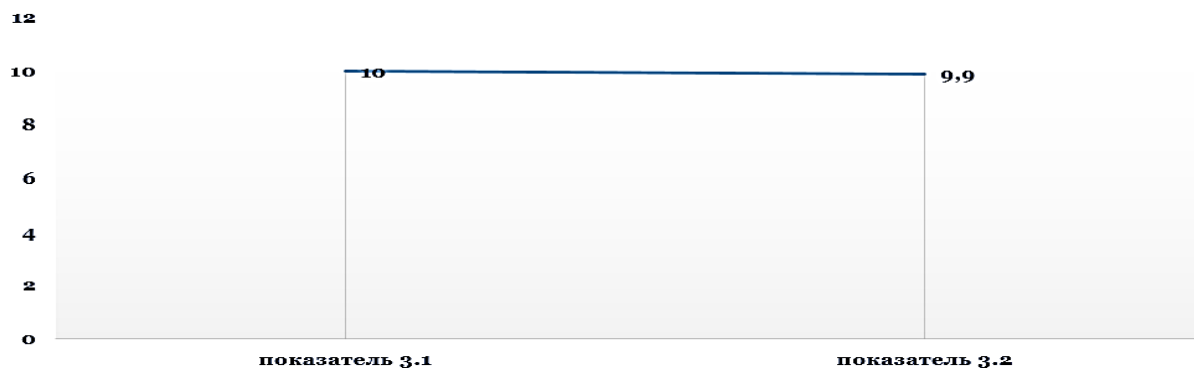
III. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся доброжелательности, вежливости, компетентности работников			
№ ДОО	3.1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Итого по критерию № 3
1	9,8	9,8	19,6
5	10	10	20
11	10	10	20
14	9,9	9,9	19,8
21	10	10	20
22	10	10	20
27	10	10	20
36	10	10	20
44	10	10	20
65	10	10	20
68	10	10	20
69	9,9	9,9	19,8
74	10	10	20
83	9,9	9,9	19,8
96	10	9,9	19,9
103	10	10	20

106	9,9	9,9	19,8
110	10	10	20
120	9,9	9,7	19,6
ИТОГО	10 баллов	9,9 баллов	19,9 балла

На рисунке 3 в графическом варианте представлены результаты оценки качества деятельности 19 ДОО по критерию №3.

Рисунок 3

**Результаты оценки качества деятельности ДОО по критерию № 3
«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации»**



Выводы по критерию № 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации»:

1. Все 19 ДОО, принимавшие участие в проводимой процедуре независимой оценки качества деятельности, показали *высокий уровень удовлетворенности потребителей* услуг доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников образовательных организаций, принявших участие в процедуре независимой оценки качества деятельности.

2. Общий процент удовлетворенности потребителей услуг критерием № 3 составил в целом **99,6% - 19,9 баллов** из 20 максимально возможных.

4. Результаты независимой оценки качества образовательной деятельности ДОО по итогам оценки критерия № 4 «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций».

Оценка критерия «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций» заключалась в определении:

4.1. Доли респондентов, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

4.2. Доли респондентов, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

4.3. Доли респондентов, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Максимальное количество баллов по каждому показателю в рамках рассматриваемого критерия составляло – 10 баллов, по критерию № 4 в целом – **30 баллов**.

Полученные статистические результаты по оценке каждого из показателей, входящих в данный критерий, выявили следующие результаты, представленные в таблице № 5.

Таблица 5

**Анализ оценки качества образовательной деятельности ДОО по критерию № 4
«Удовлетворенность качеством образовательной деятельности образовательной организации»**

IV. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников				
№ ДОО	4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных образовательных услуг (максимальное значение – 10 баллов)	4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (максимальное значение – 10 баллов)	4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (максимальное значение – 10 баллов)	Итого по критерию № 4 (макс. значение – 30 баллов)
1	9,9	9,8	9,8	29,5
5	9,9	10	9,9	29,8
11	9,9	10	10	29,9
14	9,8	9,9	9,8	29,5
21	10	10	10	30
22	9,8	9,9	10	29,7
27	9,6	10	9,8	29,4
36	9,9	10	9,9	29,8
44	10	10	10	30
65	9,9	9,9	9,9	29,7
68	9,9	9,9	10	29,8
69	9,9	9,9	9,9	29,7
74	10	10	10	30

83	8,9	10	9,9	28,8
96	9,8	9,8	9,9	29,5
103	9,9	10	10	29,9
106	10	9,9	10	29,9
110	10	10	10	30
120	9,8	9,9	9,7	29,4
ИТОГО	9,84 балла	9,94 балла	9,92 балла	29,7 балла

Выводы по критерию № 4 «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности образовательной организации»:

4.1. Доля респондентов, *удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации*, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг составила в среднем по всем 19 ДОО - **99,1 %**, что соответствует **9,84 баллам**. Диапазон полученных значений распределился в 19 ДОО в пределах от 9,8 балла до 10 баллов.

4.2. Доля респондентов, *удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг*, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг составила по всем 19 ДОО в среднем **99,5 %**, что соответствует **9,94 баллам**. Диапазон полученных значений распределился в пределах от 9,8 балла до 10 баллов.

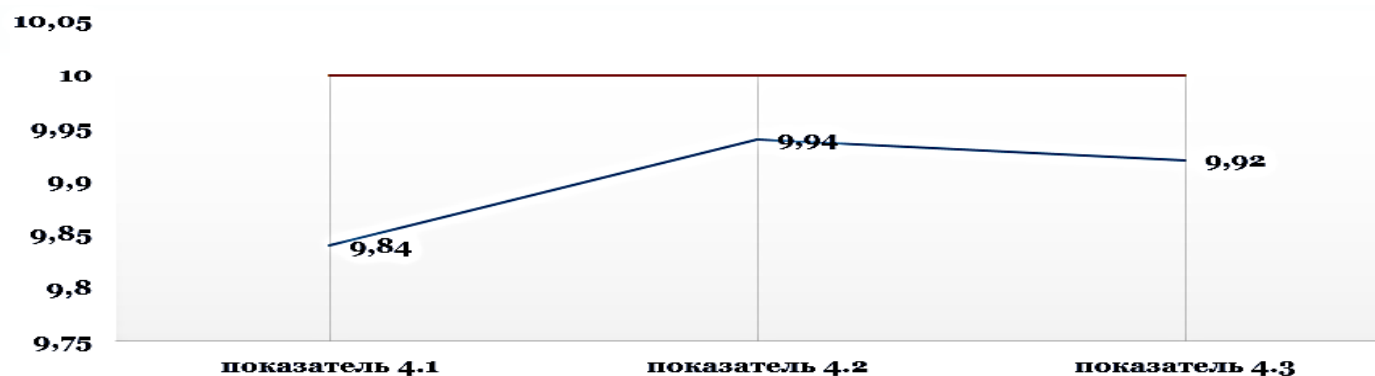
4.3. Доля респондентов, которые *готовы рекомендовать организацию* родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг составила в среднем **99,3 %**, что соответствует **9,92 баллам**. Диапазон полученных значений распределился в пределах от 9,7 балла до 10 баллов.

Таким образом, общий уровень удовлетворенности *Критерием №4 «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций»* составил по результатам независимой оценки в 2017 году **29,7 баллов** (максимальное значение – 30 баллов). Полученные значения распределились в диапазоне от 28,8 баллов (ДОО № 83) до 30 баллов (ДОО № 21, 44, 74, 110).

На рисунке 4 в графическом варианте представлены результаты оценки качества деятельности 19 ДОО по критерию № 4.

Рисунок 4

Результаты оценки качества деятельности ДОО по критерию № 4 «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности образовательной организации»



Выводы по критерию № 4 «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности образовательной организации»:

1. Все 19 ДОО, принимавшие участие в проводимой процедуре независимо оценки качества деятельности, *показали высокий уровень удовлетворенности* потребителей услуг *качеством образовательной деятельности 19 ДОО.*

2. Общий процент удовлетворенности потребителей услуг данным критерием составил в целом **99,6% - 29,7 баллов** из 30 баллов максимально возможных.

4. Итоговые результаты независимой оценки качества деятельности дошкольных образовательных организаций, подведомственных Управлению дошкольного образования администрации МО ГО «Сыктывкар», в 2017 году.

В соответствии с применяемой методикой оценки, значение интегрального показателя оценки качества предоставляемых услуг имеет шкалу оценки в пределах **от 0 баллов до 160 баллов** и используется для составления итогового рейтинга организаций.

Результаты независимой оценки качества деятельности 19 ДОО суммарно сложились из набранных ДОО суммарного количества баллов по каждому из изученных критериев: максимальное количество баллов по критерию № 1 – 40 баллов, по критерию № 2 – 70 баллов, по критерию № 3 – 20 баллов, по критерию № 4 – 30 баллов.

Полученные всеми 19 ДОО статистические результаты по итогам проведения независимой оценки качества деятельности по всем 4 критериям представлены ниже в таблице 6.

Таблица 6

Итоговые результаты независимой оценки качества деятельности дошкольных образовательных организаций, подведомственных Управлению дошкольного образования администрации МО ГО «Сыктывкар», за 2017 год

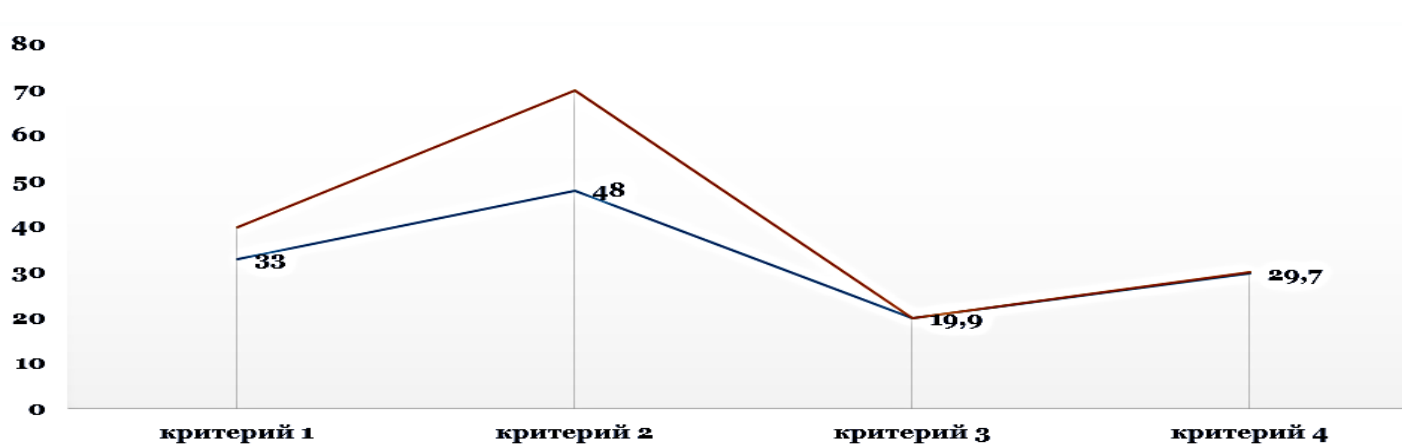
№ ДОО	Критерий № 1 «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность» (Максимальный балл - 40)		Критерий № 2 «Комфортность условий образовательных организаций, в которых осуществляется образовательная деятельность» (Максимальный балл – 70)		Критерий № 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации» (Максимальный балл – 20)		Критерий № 4 «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций» (Максимальный балл – 30 б)		ИТОГО по ДОО (Максимальный балл - 160 б)	
	количество набранных ДОО баллов	Место ДОО в рейтинге по критерию №1	количество набранных ДОО баллов	Место ДОО в рейтинге по критерию №2	количество набранных ДОО баллов	Место ДОО в рейтинге по критерию №3	количество набранных ДОО баллов	Место ДОО в рейтинге по критерию №4	Общее количество набранных ДОО баллов	Итоговое место ДОО в рейтинге
1	31,5	7	51,5	5	19,6	4	29,5	5	132,1	8
5	33	4	52	4	20	1	29,8	3	134,8	5

11	34	3	53	3	20	1	29,9	2	136,9	4
14	32	6	50	6	19,8	3	29,5	5	131,3	9
21	34,5	2	44	13	20	1	30	1	128,5	12
22	34	3	39,5	16	20	1	29,7	4	123,2	17
27	32,5	5	38,5	17	20	1	29,4	6	120,4	18
36	33	4	48	9	20	1	29,8	3	130,8	10
44	32,5	5	45	11	20	1	30	1	127,5	14
65	31,5	7	42	15	20	1	29,7	4	123,2	17
68	31	8	44,5	12	20	1	29,8	3	125,3	15
69	33	4	55	2	19,8	3	29,7	4	137,5	2
74	34	3	48,5	8	20	1	30	1	132,5	7
83	33	4	47	10	19,8	3	28,8	3	128,6	11
96	32	6	47	10	19,9	2	29,5	5	128,4	13
103	31	8	58,5	1	20	1	29,9	2	139,4	1
106	34	3	49	7	19,8	3	29,9	2	132,7	6
110	35	1	52	4	20	1	30	1	137	3
120	33	4	42,5	14	19,6	4	29,4	6	124,5	16
ИТОГО	33 балла	-	48 баллов	-	19,9 баллов	-	29,7 балла	-	130,6 балла	-

На рисунке 5 в графическом варианте представлены итоговые результаты независимой оценки качества деятельности ДОО по всем 4-м исследуемым критериям.

Рисунок 5

Результаты независимой оценки качества образовательной деятельности ДОО в 2017 году



Критерий 1 «Открытость и доступность информации о ДОО, осуществляющих образовательную деятельность» - **33 балла (83%)**.

Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» - **48 баллов (68,6%)**.

Критерий 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» - **19,9 баллов (99,5%)**.

Критерий 4 «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности ДОО» - **29,7 балла (99%)**.

Итоговое среднее значение интегрального показателя оценки качества предоставляемых всеми 19 ДОО услуг в сфере дошкольного образования составило в 2017 году **130,6 баллов** из 160 максимально возможных (81,6%)

Выводы по итогам проведения независимой оценки качества деятельности в 2017 году:

✓ наиболее высокая оценка деятельности дошкольных образовательных организаций МО ГО «Сыктывкар» дана потребителями услуг по критерию № 4 «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций» - **29,7 балла (99%)**,

✓ наименьшая оценка деятельности дошкольных образовательных организаций МО ГО «Сыктывкар» дана потребителями услуг по критерию № 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» - **48 баллов (68,6%)**.