**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ**

**1.1. Методический паспорт исследования**

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациямиНовгородской областибыла проведена сотрудниками ООО «Спектр»в сентябре–октябре 2022 года по заказу Министерства образования Новгородской области в рамках Государственного контракта №4174003 от 07.09.2022 г.

**Цель исследования** – проведение в Новгородской области независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Новгородской области, направленной на повышение качества услуг, предоставляемых организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

**Задачи исследования:**

1) анализ информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях организаций;

2) анализ удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг;

3) анализ условий оказания услуг в образовательных организациях, расположенных на территории Новгородской области;

4) расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях;

5) построение рейтингов организаций;

6) выявление основных недостатков в работе организаций.

**предмет исследования** – открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность и вежливость работников организации; удовлетворенность получателей условиями оказания услуг.

В ходе независимой оценки для определения значений показателей применялись следующие **методы**:

1. Анализ сайтов организаций для оценки открытости и доступности информации о деятельности организаций.

2. Контрольные мероприятия («контрольные закупки») для оценки наличия на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и их функционирования.

3. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности услуг для инвалидовв ходе посещения организаций.

4. Фотофиксация условий оказания услуг и открытости информации на информационных стендах.

5. Он-лайн анкетирование получателей услуг (их родителей/ законных представителей) для выявление удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организациии условиями оказания услуг.

**Табл. 1.** Количество опрошенных в образовательных организацияхНовгородской области, *чел.*

| **№ п/п** | **МОУО** | **Наименования организации** | **Кол-во опрошенных**  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Пестовский район | 1. МАДОУ «Детский сад № 3 «Теремок» г. Пестово | 104 |
|  | 2. МАДОУ «Детский сад № 5 «Полянка» | 180 |
|  | 3. МАДОУ «Детский сад № 6 «Солнышко» г. Пестово | 186 |
|  | 4. МАДОУ «Детский сад «Светлячок» д. Русское Пестово» | 64 |

**1.2. Описание методики формирования рейтингов организаций**

**Табл. 2.** Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий

осуществления образовательной деятельности

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели**  |
| **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность** |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:- на информационных стендах в помещении организации;- на официальном сайте организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет» |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона;- электронной почты;- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| 1.3. | 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) |
| **II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:- наличие зоны отдыха (ожидания);- наличие и понятность навигации внутри организации;- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;- санитарное состояние помещений организации |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность(в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| **III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов** |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование 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 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению слуховой 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);- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому |

**Окончание табл. 2**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели**  |
| 3.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов деятельность(в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг-инвалидов) |
| **№ п/п** | **Показатели**  |
| **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации** |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию деятельность(в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию деятельность(в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия деятельность(в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности** |
| 5.1. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 5.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации(в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 5.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах. Их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации.

Значение показателя оценки качества 3.2**«Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»:**

для образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, в которых не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) показатель оценки качества принимает:

 - значение 100 баллов при условии обеспечения 3 условий доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

- значение 60 баллов при условии обеспечения 2 условий доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

- значение 30 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

**. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**2.1. Результаты анализа информации об образовательных организациях, размещенной на общедоступных информационных ресурсах**

Степень соответствия информации о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, нормативным требованиям составляет по совокупности организаций, включенных в оценку, **94,3**балла из 100.Средние баллы образовательных организаций, а также ранжирование организаций по этому показателю представлены в **табл. 3.**

**Табл. 3.** Соответствие информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, *баллы и ранги*

| **№ п/п** | **МОУО** | **Наименования организации** | **Сайт** | **Стенд** | **Баллы по показателю 1.1.** | **Ранги** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.
 | Пестовский район | 1. МАДОУ «Детский сад № 3 «Теремок» г. Пестово | 88,2 | 100,0 | 94,1 | 73-83 |
|  | 2. МАДОУ «Детский сад № 5 «Полянка» | 100,0 | 60,0 | 80,0 | 100-103 |
|  | 3. МАДОУ «Детский сад № 6 «Солнышко» г. Пестово | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 1-60 |
|  | 4. МАДОУ «Детский сад «Светлячок» д. Русское Пестово» | 88,2 | 100,0 | 94,1 | 73-83 |

Источником информации для определения значений показателя «Наличие на официальных сайтах организаций информации о дистанционных способах обратной связи» являлись результаты контрольных мероприятий (телефонных звонков, запросов на электронную почту и интернет-сервисы на сайтах организаций). Средний балл по показателю составляет по совокупности организаций, включенных в оценку,**92,2**балла из 100.Средние баллы образовательных организаций, а также ранжирование организаций по этому показателю представлены в **табл. 4.**В 49 организациях на официальных сайтах имеется информация о 4 и более функционирующих дистанционных способах обратной связи. По 2 функционирующих дистанционных способа обратной связи представлены на официальных сайтах МАДОУ «Детский сад № 19 «Ручеек» комбинированного вида», МАДОУ «Детский сад № 58 «Капелька» общеразвивающего вида», МАДОУ «Детский сад № 76 «Родничок» (г. Великий Новгород), МАДОУ «Детский сад «Звёздочка» г. Малая Вишера, МАДОУ № 12 «Детский сад комбинированного вида» д. Григорово (Новгородский район), МАДОУ «Детский сад №8 г.Окуловка».

**Табл. 4.** Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование,
*количество, баллы*

| **№ п/п** | **МОУО** | **Наименования организации** | **Кол-во функционирующих способов обратной связи** | **Баллы по показателю 1.2.** | **Ранги** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Пестовский район | 1. МАДОУ «Детский сад № 3 «Теремок» г. Пестово | 3 | 90 | 50-102 |
|  | 2. МАДОУ «Детский сад № 5 «Полянка» | 4 | 100 | 1-49 |
|  | 3. МАДОУ «Детский сад № 6 «Солнышко» г. Пестово | 3 | 90 | 50-102 |
|  | 4. МАДОУ «Детский сад «Светлячок» д. Русское Пестово» | 4 | 100 | 1-49 |
| **По совокупности организаций** | **92,2** | - |

**2.2. Результаты анализа удовлетворенности получателей**

**услуг качеством оказания услуг**

Удовлетворённость получателей услуг образовательных организаций качеством условий оказания услуг оценивалась на основании результатов опроса, проведенного методом он-лайн анкетирования по вопроснику, составленному с учетом требований методики, утверждённой приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении методики выявленияи обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» **(Прил. 2)**.

Как показывают результаты опроса, удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания можно считать высокой. В среднем по всей совокупности оцениваемых организаций доля удовлетворенных отдельными условиями оказания услуг составляет более 90%**(табл. 5)**.

**Табл. 5.** Результаты опроса получателей услуг, *%*

| **Наименование организации** | **Показатели** |
| --- | --- |
| **Обращение к информации на стендах** | **Удовлетворенность информацией на стендах** | **Обращение к официальному сайту** | **Удовлетворённость информацией на сайте** | **Удовлетворённость комфортностью условий** | **Наличие группы инвалидности** | **Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов** | **Удовлетворённость доброжелательностью при первичном контакте** | **Удовлетворённость доброжелательностью при оказании услуги** | **Использование дистанционных способов взаимодействия** | **Удовлетворённость доброжелательностью при дистанционном взаимодействии** | **Готовность рекомендовать организацию** | **Удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг** | **Удовлетворённость условиями оказания услуг в целом** |
| **Пестовский район** |
| 1. МАДОУ «Детский сад № 3 «Теремок» г. Пестово | 98,1 | 100,0 | 99,0 | 100,0 | 100,0 | 3,9 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 2. МАДОУ «Детский сад № 5 «Полянка» | 89,4 | 100,0 | 76,7 | 99,3 | 91,1 | 4,5 | 100,0 | 98,3 | 97,8 | 69,5 | 99,2 | 98,9 | 97,7 | 98,9 |
| 3. МАДОУ «Детский сад № 6 «Солнышко» г. Пестово | 94,1 | 99,4 | 87,1 | 100,0 | 95,7 | 5,4 | 60,0 | 98,4 | 99,5 | 84,9 | 99,4 | 97,8 | 98,9 | 97,3 |
| 4. МАДОУ «Детский сад «Светлячок» д. Русское Пестово» | 100,0 | 100,0 | 95,3 | 100,0 | 100,0 | 3,2 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 95,2 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

**2.3. Результаты анализа комфортности условий предоставления услуг**

**вобразовательных организациях**

Обеспечение в организациях комфортных условий для предоставления услуг оценивалось на основании результатов посещения организаций и фиксации имеющихся условий комфортности предоставления услуг.

К числу показателей, характеризующих комфортность условий для предоставления услуг, отнесены следующие:

* наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
* наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
* наличие и доступность питьевой воды;
* наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
* санитарное состояние помещений организаций.

Уровень обеспечения в организациях комфортных условий для предоставления услуг оказался достаточно высоким и составил по совокупности организаций, включенных в оценку, **94,7** балла из 100**(табл. 6).**В большинстве образовательных организаций обеспечены комфортные условия оказания услуг. Менее трех условий комфортности обеспечено в МАДОУ «Детский сад № 5 «Надежда» (г. Великий Новгород), МАДОУ «Детский сад «Солнышко» д.Бурга (Маловишерский район).

**Табл. 6.** Обеспечение в организациях комфортных условий для предоставления услуг\*

| **Наименование организации** | **Показатели комфортности условий** | **Итоговое значение показателя,** *баллы* |
| --- | --- | --- |
| **Зонаожидания** | **Навигация внутри организации** | **Доступность питьевой воды** | **Доступность санитарно-гигиенических помещений** | **Санитарное состояние помещений** |
| **Пестовский район** |
| МАДОУ «Детский сад № 3 «Теремок» г. Пестово | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **100,0** |
| МАДОУ «Детский сад № 5 «Полянка» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **100,0** |
| МАДОУ «Детский сад № 6 «Солнышко» г. Пестово | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **100,0** |
| МАДОУ «Детский сад «Светлячок» д. Русское Пестово» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **100,0** |
| **Поддорский район** |
| **По совокупности организаций** | **94,7** |

\* «1»–условие имеется; «0»–условие отсутствует

**2.4. Результаты анализа доступности услуг для инвалидов**

Обеспечение в организациях доступности услуг для инвалидов оценивалось на основании результатов посещения организаций и фиксации имеющихся условий комфортности предоставления услуг.

Доступность услуг образовательной организации для инвалидов анализировалась в двух аспектах:

1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.
2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Полученные результаты представлены в **табл. 7, 8**.

Средний балл по всем организациям по критерию «Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» составил **29,6** из 100. Полностью все предусмотренные нормативными документами условия доступности для инвалидов обеспечены в МАДОУ «Детский сад № 6 г. Окуловка».

Не оборудованы с учетом доступности для инвалидов помещения и территории МАДОУ «Детский сад № 3 «Теремок» г. Пестово, МАДОУ «Детский сад № 5 «Полянка», МАДОУ «Детский сад № 6 «Солнышко» г. Пестово,

**Табл. 7.** Оборудование помещений образовательной организации
и прилегающей к ней территориис учетом доступности для инвалидов\*

| **Наименование организации** | **Показатели доступности для инвалидов** | **Итоговое значение показателя,** *баллы* |
| --- | --- | --- |
| **Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами**  | **Наличие выделенных стоянок** | **Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов**  | **Наличие сменных кресел-колясок** | **Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений** |
| **Пестовский район** |
| МАДОУ «Детский сад № 3 «Теремок» г. Пестово | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0,0** |
| МАДОУ «Детский сад № 5 «Полянка» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0,0** |
| МАДОУ «Детский сад № 6 «Солнышко» г. Пестово | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0,0** |
| МАДОУ «Детский сад «Светлячок» д. Русское Пестово» | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | **80,0** |
| **Поддорский район** |
| **По совокупности организаций** | **29,6** |

\* «1»–условие имеется; «0»–условие отсутствует

В соответствии с требованиями «Методических рекомендаций к Единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным образовательным программам (с учетом отраслевых особенностей)», для образовательных организаций, в которых не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ, показатель 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» принимает:

- значение 100 баллов при условии обеспечения 3-х условий доступности: наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимой обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации;

- значение 60 баллов при условии обеспечения 2-х условий доступности из представленных: наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимой обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации;

- значение 20 баллов при условии обеспечения 1-го условия доступности из представленных: наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимой обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации;

Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, **МАДОУ «Детский сад № 5 «Полянка» (Пестовский район),**

**Табл. 8.** Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими \*

| **Показатели доступности для инвалидов** |
| --- |
| **Наименование организации** | **Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации** | **Дублирование надписей и знаков шрифтом Брайля** | **Возможность предоставления услуг сурдо- / тифлосурдопереводчика** | **Наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению** | **Возможность сопровождения инвалидов работниками организации** | **Возможность предоставления услуг дистанционно/ на дому** | **Итоговое значение показателя,** *баллы* |
| **Пестовский район** |
| МАДОУ «Детский сад № 3 «Теремок» г. Пестово | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | **80,0** |
| МАДОУ «Детский сад № 5 «Полянка» | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | **20,0** |
| МАДОУ «Детский сад № 6 «Солнышко» г. Пестово | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | **60,0** |
| МАДОУ «Детский сад «Светлячок» д. Русское Пестово» | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | **100,0** |
| **По совокупности организаций** | **66,7** |

\* «1»–условие имеется; «0»–условие отсутствует; «-» – наличие условия не оценивается

**2.5. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях. Ранжирование организаций**

В результате анализа и обобщения информации о качестве условий оказания услуг были вычислены показатели, характеризующие пять критериев оценки качества и интегральный показатель по каждой организации, а также по совокупности всех организаций, подлежащих оценке в 2022 году. Значения этих показателей приведены в **табл. 9.**

Значение интегрального показателя оценки качества условий оказания услуг по совокупности организаций составило **89,9**баллов. Наиболее высокие баллы как в отдельных образовательных организациях, так и по совокупности организаций, получены по показателям, характеризующим доброжелательность и вежливость работников организаций, доступность информации об организации, удовлетворенность условиями оказания услуг. Основной вклад в снижение итоговых показателей вносит критерий «Доступность услуг для инвалидов».

**Табл. 9.** Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

условий оказания услуг в организациях, *баллы*

| **Наименование организации** | **I. Показатель, характеризующий открытость и доступность информации об организации** | **II. Показатель, характеризующийкомфортность условий предоставления услуг** | **III. Показатель, характеризующий доступность услуг для инвалидов** | **IV. Показатель, характеризующий доброжелательность, вежливость работников организации** | **V. Показатель, характеризующийудовлетворенность условиями оказания услуг** | **Интегральный показатель оценки качества**  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пестовский район** |
| МАДОУ «Детский сад № 3 «Теремок» г. Пестово | 95,2 | 100,0 | 62,0 | 100,0 | 100,0 | **91,4** |
| МАДОУ «Детский сад № 5 «Полянка» | 93,9 | 95,6 | 38,0 | 98,3 | 98,7 | **84,9** |
| МАДОУ «Детский сад № 6 «Солнышко» г. Пестово | 96,9 | 97,9 | 42,0 | 99,0 | 97,8 | **86,7** |
| МАДОУ «Детский сад «Светлячок» д. Русское Пестово» | 98,2 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 100,0 | **98,4** |
| **По совокупности всех образовательных организаций** | **95,0** | **93,3** | **62,6** | **97,5** | **96,0** | **88,9** |

В **табл. 10** представлены результаты ранжирования организаций в соответствии со значением интегрального показателя оценки качества. В первую четверку вошли МАДОУ «Детский сад «Светлячок» д. Русское Пестово» (Пестовский район), МАДОУ «Детский сад № 17 «Теремок» (Любытинский район), МБДОУ «Детский сад № 1 «Солнышко» п. Волот», МАОУ «Средняя школа п. Пола» (Парфинский район)со значением интегрального показателя 97 баллов и выше.

**Табл. 10.** Ранжирование организаций в соответствии с интегральным показателем оценки
качества (все организации), *баллы и ранги*

| **Наименование организации** | **Интегральный показатель оценки качества** | **Ранги** |
| --- | --- | --- |
| **МАДОУ «Детский сад «Светлячок» д. Русское Пестово»** | **98,4** | 1 |
| МАДОУ «Детский сад № 17 «Теремок» | **97,6** | 2-4 |
| МБОУ «Детский сад № 1 «Солнышко» п. Волот» | **97,0** | 2-4 |
| МАОУ «Средняя школа п. Пола» | **97,0** | 2-4 |
| МАДОУ «Детский сад № 53 «Солнышко» общеразвивающего вида» | **96,7** | 5-8 |
| МАДОУ «Детский сад №4 «Радуга» | **96,7** | 5-8 |
| МАДОУ «Детский сад № 81 «Солнышко» комбинированного вида» | **96,0** | 5-8 |
| МАДОУ «Детский сад № 85 «Колокольчик» комбинированного вида» | **96,0** | 5-8 |
| МАДОУ «Детский сад «Сказка» г. Малая Вишера | **95,8** | 9-11 |
| МАДОУ «Детский сад №2 п.Волот» | **95,5** | 9-11 |
| МАОУ «Основная школа д. Федорково» | **95,3** | 9-11 |
| МАДОУ № 27 «Детский сад комбинированного вида» д. Савино | **94,4** | 12 |
| МАДОУ «Детский сад «Колокольчик» г. Малая Вишера | **93,7** | 13-27 |
| МАДОУ «Детский сад № 26 комбинированного вида» | **93,6** | 13-27 |
| МАДОУ «Детский сад № 42» | **93,6** | 13-27 |
| МАДОУ «Детский сад № 87 «Буратино» общеразвивающего вида» | **93,6** | 13-27 |
| МАДОУ «Детский сад №60» | **93,6** | 13-27 |
| МАДОУ «Детский сад № 83» | **93,5** | 13-27 |
| АМДОУ «Детский сад № 2 «Родничок» | **93,5** | 13-27 |
| АМДОУ «Детский сад №5 «Солнышко» | **93,5** | 13-27 |
| МАДОУ «Детский сад № 62 общеразвивающего вида» | **93,3** | 13-27 |
| МАДОУ «Детский сад № 6 г. Окуловка» | **93,3** | 13-27 |
| МАДОУ «Детский сад № 1» с. Марёво | **93,2** | 13-27 |
| МАДОУ № 7 «Детский сад комбинированного вида» п. Пролетарий | **93,2** | 13-27 |
| МАДОУ «Детский сад № 25 г. Сольцы» | **93,2** | 13-27 |
| МАОУ «Средняя общеобразовательная школа д.Волок» | **93,1** | 13-27 |
| МАДОУ «Детский сад №4 г. Окуловка» | **93,0** | 13-27 |
| МАДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 8 «Золушка» | **92,9** | 28-34 |
| МАДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 39» | **92,6** | 28-34 |
| МАДОУ «Детский сад № 1» р.п. Хвойная | **92,6** | 28-34 |
| МАДОУ «Детский сад № 1 «Огонёк» | **92,4** | 28-34 |
| МАДОУ № 20 «Детский сад комбинированного вида «Пчёлка» п. Панковка | **92,3** | 28-34 |
| МАДОУ «Детский сад № 33 «Росинка» | **92,2** | 28-34 |
| МАОУ «Средняя школа № 2 г.Валдай» | **92,0** | 28-34 |
| МАДОУ «Детский сад № 2 п. Хвойная» | **91,9** | 35-45 |
| МАДОУ «Детский сад № 49 комбинированного вида» | **91,7** | 35-45 |
| МАДОУ «Детский сад № 46 «Катенька» | **91,6** | 35-45 |
| МАОУ «Средняя общеобразовательная школа д.Ёгла» | **91,4** | 35-45 |
| **МАДОУ «Детский сад № 3 «Теремок» г. Пестово** | **91,4** | 35-45 |
| МАДОУ № 19 «Детский сад комбинированного вида» п. Панковка | **91,4** | 35-45 |
| МАДОУ «Детский сад № 78 «Теремок» комбинированного вида» | **91,3** | 35-45 |
| МАДОУ «Детский сад «Радуга» г.Холма | **91,3** | 35-45 |
| МАДОУ «Детский сад № 1 г. Сольцы» | **91,2** | 35-45 |
| МАДОУ «Детский сад № 8 г. Сольцы» | **91,2** | 35-45 |
| МАДОУ «Детский сад № 6» | **91,1** | 35-45 |
| МАОУ «Средняя школа с. Залучье» Старорусского района Новгородской области | **90,9** | 46-56 |
| МАДОУ «Детский сад д. Мойка» | **90,8** | 46-56 |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа д.Железково» | **90,8** | 46-56 |
| МАДОУ «Детский сад «Звёздочка» г. Малая Вишера | **90,8** | 46-56 |
| МАДОУ «Детский сад п.Кулотино» | **90,7** | 46-56 |
| МАДОУ «Детский сад «Дюймовочка» | **90,5** | 46-56 |
| МАДОУ № 12 «Детский сад комбинированного вида» д. Григорово | **90,5** | 46-56 |
| МАДОУ «Детский сад № 5 «Надежда» | **90,4** | 46-56 |
| МАДОУ «Детский сад № 16 «Рябинка» | **90,3** | 46-56 |
| МАДОУ «Детский сад № 95 «Планета детства» | **90,1** | 46-56 |
| МАДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 14 «Сказка» | **90,0** | 46-56 |
| МАДОУ № 9 «Детский сад комбинированного вида» д. Новоселицы | **89,8** | 57-62 |
| МАОУ «Средняя общеобразовательная школа» с. Грузино | **89,8** | 57-62 |
| МАОУ «Средняя школа д. Нагово» | **89,5** | 57-62 |
| МАДОУ «Детский сад «Кроха» г. Малая Вишера | **89,4** | 57-62 |
| МАДОУ «Детский сад «Родничок» | **89,2** | 57-62 |
| МАДОУ «Детский сад № 7 «Ромашка» | **89,2** | 57-62 |
| МАДОУ «Детский сад № 73 «Ладушки» | **88,8** | 63-67 |
| МАДОУ «Детский сад № 92 «Радуга» | **88,3** | 63-67 |
| АМДОУ «Детский сад № 4 «Светлячок» | **88,3** | 63-67 |
| МАДОУ «Детский сад № 9 «Журавлик» | **88,1** | 63-67 |
| МАДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 74 «Маячок» | **88,1** | 63-67 |
| МАОУ «Средняя общеобразовательная школа п.Волгино» | **87,9** | 68-73 |
| МАДОУ «Детский сад № 3 «Ягодка» | **87,9** | 68-73 |
| МАДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 77 «Зоренька» | **87,8** | 68-73 |
| МАДОУ «Детский сад №6» п.Шимск | **87,8** | 68-73 |
| МАОУ «Средняя общеобразовательная школа с.Опеченский Посад» | **87,4** | 68-73 |
| МАДОУ «Детский сад п.Боровёнка» | **87,3** | 68-73 |
| **МАДОУ «Детский сад № 6 «Солнышко» г. Пестово** | **86,7** | 74-76 |
| МАДОУ «Детский сад № 5 г. Окуловка» | **86,6** | 74-76 |
| МАДОУ «Детский сад № 14 «Родничок» | **86,4** | 74-76 |
| МАДОУ «Детский сад № 75 «Дельфин» общеразвивающего вида» | **85,8** | 77-81 |
| МАДОУ «Детский сад № 70 общеразвивающего вида» | **85,6** | 77-81 |
| МАДОУ «Детский сад № 12» | **85,6** | 77-81 |
| МАДОУ «Детский сад д. Новое Овсино» | **85,3** | 77-81 |
| МАОУ «Средняя школа д. Сусолово» | **85,1** | 77-81 |
| МАДОУ «Детский сад №8 г.Окуловка» | **84,9** | 82-88 |
| **МАДОУ «Детский сад № 5 «Полянка»** | **84,9** | 82-88 |
| МАДОУ «Детский сад № 61» | **84,7** | 82-88 |
| МБОУ «Основная общеобразовательная школа» п.Краснофарфорный | **84,7** | 82-88 |
| МАДОУ «Детский сад № 1 «Калинка» | **84,4** | 82-88 |
| МАДОУ «Центр развития ребенка – детский сад № 21» | **84,4** | 82-88 |
| МАДОУ «Детский сад № 19 «Ручеек» комбинированного вида» | **84,2** | 82-88 |
| МАДОУ «Детский сад № 41» | **83,8** | 89-92 |
| МАДОУ «Детский сад № 86 «Кораблик» | **83,2** | 89-92 |
| МАДОУ «Детский сад № 52 «Детство» | **83,0** | 89-92 |
| МАОУ «Средняя общеобразовательная школа» д. Трегубово | **83,0** | 89-92 |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа им. Г.И. Успенского» д. Сябреницы | **82,8** | 93-96 |
| МАОУ «Средняя школа № 4 с.Яжелбицы» | **82,7** | 93-96 |
| МАДОУ «Детский сад № 58 «Капелька» общеразвивающего вида» | **82,6** | 93-96 |
| МАДОУ «Детский сад № 68 «Чебурашка» | **82,2** | 93-96 |
| МАДОУ «Детский сад № 64» | **81,9** | 97-99 |
| МАДОУ «Детский сад «Солнышко» д.Бурга | **81,3** | 97-99 |
| МАДОУ «Детский сад № 76 «Родничок» | **81,0** | 97-99 |
| МАДОУ «Детский сад п. Батецкий»  | **80,7** | 100-102 |
| МАОУ «Средняя школа № 7 д.Ивантеево» | **80,7** | 100-102 |
| МАДОУ «Детский сад «Лучик» | **80,3** | 100-102 |
| МАДОУ «Детский сад № 4 общеразвивающего вида» | **79,7** | 103-106 |
| МАДОУ детский сад комбинированного вида «Колобок» с.Поддорье | **79,2** | 103-106 |
| МАДОУ «Детский сад № 7 «Звёздочка» | **79,2** | 103-106 |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа д.Перелучи» | **79,1** | 103-106 |
| МАДОУ «Детский сад № 24» | **78,8** | 107-108 |
| МАДОУ «Детский сад № 43 общеразвивающего вида» | **78,7** | 107-108 |
| МАОУ «Средняя общеобразовательная школа д.Перёдки» | **77,6** | 109 |
| МАДОУ «Детский сад «Солнышко» д.Бураково» | **63,6** | 110 |

**3. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ**

По результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациямиНовгородской области в 2022 годуможно сделать следующие **основные выводы**.

1. Степень соответствия информации о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, нормативным требованиям является достаточно высокой и составляет по совокупности организаций, включенных в оценку, **94,3** балла из 100.

2. Средний балл по показателю «Наличие на официальных сайтах организаций информации о дистанционных способах обратной связи» составляет по совокупности организаций, включенных в оценку,**92,2**балла из 100. У восьми организаций на официальных сайтах представлены лишь по 2 дистанционных способа обратной связи.

3. Как показывают результаты опроса, удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания можно считать высокой. В среднем по всей совокупности оцениваемых организаций доля удовлетворенных отдельными условиями оказания услуг составляет более 90%.

4. Уровень обеспечения в организациях комфортных условий для предоставления услуг оказался достаточно высоким и составил по совокупности организаций, включенных в оценку, **94,7** балла из 100**.**В большинстве образовательных организаций обеспечены комфортные условия оказания услуг.

5. Критерий «Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» вносит наибольший вклад в снижение интегрального показателя оценки качества. Средний балл по всем организациям по этому критерию составил **29,6** из 100. Только в одной организации (МАДОУ «Детский сад № 6 г. Окуловка») помещения и территория оборудованы всеми необходимыми условиями доступности для инвалидов.

6. Критерий «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» по совокупности организаций выполнен на **66,7** баллов из 100. Полностью все предусмотренные нормативными документами условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, обеспечены в 61 организации.

7. Значение интегрального показателя оценки качества условий оказания услуг по совокупности организаций составило **88,9**балла. Наиболее высокие баллы как в отдельных образовательных организациях, так и по совокупности организаций, получены по показателям, характеризующим доброжелательность и вежливость работников организаций, доступность информации об организации, удовлетворенность условиями оказания услуг. Основной вклад в снижение итоговых показателей вносит критерий «Доступность услуг для инвалидов». По совокупности организаций дошкольного образования значение интегрального показателя составило **88,9** балла, по совокупности организаций общего образования – **86,4** балла.

Для улучшения качества условий оказания образовательных услуг образовательными организациями Новгородскойобласти можно **рекомендовать** следующее.

1. Разместить на официальных сайтах следующих организаций **информацию о 4 и более дистанционных способах обратной связи ( Теремок и Солнышко-3):** номер телефона, адрес электронной почты, электронные сервисы для подачи обращений, раздел сайта «Часто задаваемые вопросы», гиперссылка на анкету для выражения мнения о качестве условий оказания услуг:

* МАДОУ «Детский сад № 19 «Ручеек» комбинированного вида»,
* МАДОУ «Детский сад № 58 «Капелька» общеразвивающего вида»,
* МАДОУ «Детский сад № 76 «Родничок» (г. Великий Новгород),
* МАДОУ «Детский сад «Звёздочка» г. Малая Вишера,
* МАДОУ № 12 «Детский сад комбинированного вида» д. Григорово (Новгородский район),
* МАДОУ «Детский сад №8 г.Окуловка».

2. Обеспечить предусмотренные нормативными документами условия комфортности в следующих организациях:

* МАДОУ «Детский сад № 5 «Надежда» (г. Великий Новгород),
* МАДОУ «Детский сад «Солнышко» д.Бурга (Маловишерский район).

3. Обеспечить оборудование с учетом доступности для инвалидов помещений и территорий следующих организаций:

* МБОУ «Средняя общеобразовательная школа д.Перелучи» (Боровичский район),
* МАОУ «Средняя школа № 4 с.Яжелбицы»,
* МАОУ, «Средняя школа № 7 д.Ивантеево» (Валдайский район),
* МАДОУ «Детский сад № 1 «Калинка»,
* МАДОУ «Детский сад № 3 «Ягодка»,
* МАДОУ «Детский сад № 4 общеразвивающего вида»,
* МАДОУ «Детский сад № 5 «Надежда»,
* МАДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 8 «Золушка»,
* МАДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 14 «Сказка»,
* МАДОУ «Детский сад № 16 «Рябинка»,
* МАДОУ «Центр развития ребенка – детский сад № 21»,
* МАДОУ «Детский сад № 24»,
* МАДОУ «Детский сад № 41»,
* МАДОУ «Детский сад № 49 комбинированного вида»,
* МАДОУ «Детский сад № 52 «Детство»,
* МАДОУ «Детский сад № 58 «Капелька» общеразвивающего вида»,
* МАДОУ «Детский сад № 61»,
* МАДОУ «Детский сад № 62 общеразвивающего вида»,
* МАДОУ «Детский сад № 64»,
* МАДОУ «Детский сад № 68 «Чебурашка»,
* МАДОУ «Детский сад № 70 общеразвивающего вида»,
* МАДОУ «Детский сад № 75 «Дельфин» общеразвивающего вида»,
* МАДОУ «Детский сад № 76 «Родничок»,
* МАДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 77 «Зоренька»,
* МАДОУ «Детский сад № 92 «Радуга (г. Великий Новгород),
* АМДОУ «Детский сад № 4 «Светлячок» (Крестецкий район),
* МАДОУ «Детский сад № 7 «Ромашка» (Мошенский район),
* МАДОУ № 19 «Детский сад комбинированного вида» п. Панковка (Новгородский район),
* МАДОУ «Детский сад № 5 г. Окуловка»,
* **МАДОУ «Детский сад № 3 «Теремок» г. Пестово,**
* **МАДОУ «Детский сад № 5 «Полянка»,**
* **МАДОУ «Детский сад № 6 «Солнышко» г. Пестово**,
* МАДОУ детский сад комбинированного вида «Колобок» с.Поддорье,
* МАДОУ «Детский сад «Солнышко» д.Бураково» (Поддорский район),
* МАДОУ «Детский сад № 6» (Солецкий район),
* МАОУ «Средняя школа с. Залучье» Старорусского района Новгородской области,
* МАОУ «Средняя школа д. Нагово»,
* МАОУ «Средняя школа д. Сусолово» (Старорусский район),
* МАОУ «Средняя общеобразовательная школа» д. Трегубово (Чудовский район),
* МАДОУ «Детский сад №6» п.Шимск.

4. Обеспечить наличие предусмотренных нормативными документами условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в следующих организациях: (**наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимой обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации-100 б**);

* МАДОУ «Детский сад № 43 общеразвивающего вида» (г. Великий Новгород),
* МАДОУ «Детский сад «Лучик» (Мошенский район),
* МАДОУ «Детский сад п. Батецкий»,
* МАДОУ «Детский сад № 24»,
* МАДОУ «Детский сад № 64»,
* МАДОУ «Детский сад № 68 «Чебурашка»,
* МАДОУ «Детский сад № 70 общеразвивающего вида» (г. Великий Новгород),
* МАДОУ «Детский сад № 76 «Родничок» (г. Великий Новгород),
* **МАДОУ «Детский сад № 5 «Полянка» (Пестовский район),**
* МАДОУ «Детский сад №8 г.Окуловка.

**4. ПРИЛОЖЕНИЯ**

**4.2. Опросный инструментарий (анкета)**

**Уважаемый участник опроса!**

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг образовательными организациями. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу образовательных организаций и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

В каком муниципальном образовании Новгородской области Вы проживаете?

1. Батецкий район
2. Боровичский район
3. Валдайский район
4. Великий Новгород
5. Волотовский район
6. Демянский район
7. Крестецкий район
8. Любытинский район
9. Маловишерский район
10. Маревский район
11. Мошенской район
12. Новгородский район
13. Окуловский район
14. Парфинский район
15. Пестовский район
16. Поддорский район
17. Солецкий район
18. Старорусский район
19. Хвойнинский район
20. Холмский район
21. Чудовский район
22. Шимский район

Укажите, пожалуйста, название образовательного учреждения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Да

Нет (переход к [вопросу 3](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72008574/))

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

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к [вопросу 5](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72008574/))

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

Да

Нет

**5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации** (наличие комфортной зоны ожидания; наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации; доступность записи на получение услуги и прочие условия)?

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к [вопросу 8](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72008574/))

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

Да

Нет

**8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями при обращении в организацию?**

Да

Нет

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?**

Да

Нет

**10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией** (телефон, электронная почта, электронная форма для подачи обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

Да

Нет (переход к [вопросу 1](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72008574/)2)

**11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме** (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

**12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?**

Да

Нет

**13. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?**

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

**16. Ваш пол**

Мужской

Женский

**17. Ваш возраст** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите сколько Вам полных лет)

**Благодарим Вас за участие в опросе!**