

КРУГЛЫЙ СТОЛ
«ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ»

**Учет инструментов НОКО в рамках внутренней системы
оценки качества дошкольного образования: оценка уровня
удовлетворенности родителей качеством образования и
условий в ДОО**

**Заведующий
МБДОУ д/с «Колокольчик»
Т.Ю. Рожкова**

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования – оценочная процедура, осуществляемая в отношении образовательной организации

Нормативно-правовая база для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» ;
- Приказ Минобрнауки РФ от 05 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- Приказ Минтруда России № 344н от 31 мая 2018 года «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медикосоциальной экспертизы»;
- Приказ Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 года «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее - организации), проводится в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации

(ст.95.2 Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 17.02.2023) «Об образовании в Российской Федерации»)

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями проводится общественными советами по независимой оценке качества не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации

(ст.95.2 Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 17.02.2023) «Об образовании в Российской Федерации»)

Критерии независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями проводится по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость работников; удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций, а также доступность услуг для инвалидов

*(ст.95.2 Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность
Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 17.02.2023) «Об образовании в Российской Федерации»)*

Критерии независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями проводится по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость работников; удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций, а также доступность услуг для инвалидов

*(ст.95.2 Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность
Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 17.02.2023) «Об образовании в Российской Федерации»)*

Источники информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями

- официальные сайты организаций образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- информационные стенды в помещениях указанных организаций;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - www.bus.gov.ru);
- результаты изучения условий оказания услуг организациями образования, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

(Методика независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность)

Источники информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации)

(Методика независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность)

Объем выборки респондентов

В соответствии с приказом Министерства труда Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой образовательной организации в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее - объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества.

Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации

**Оценка уровня удовлетворенности родителей
(законных представителей)
качеством образования и условий в ДОО**



ОПРОС

[ПЕРЕЙТИ К ОПРОСУ...](#)

**НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**



РЕЗУЛЬТАТЫ

[ПЕРЕЙТИ...](#)

**НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Оценка уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образования и условий в ДОО

- 1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**
- 2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**
- 3. Удовлетворены ли Вы 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 или у специалиста организации)?**

Оценка уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образования и условий в ДОО

- 4. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?**
- 5. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?**
- 6. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?**
- 7. Удовлетворены ли Вы 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)?**

Оценка уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образования и условий в ДОО

- 8.** Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?
- 9.** Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?
- 10.** Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?
- 11.** Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.....
- 12.** Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:
- Ваш пол
 - Ваш возраст (укажите сколько Вам полных лет)

Оценка уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образования и условий в ДОО (из опыта работы)

Варианты анкет для родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников):

- Анкета для родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) вновь зачисленных детей;**
- Анкета для родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) выпускников ДОО;**
- Анкета для родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) длительное время посещающих ДОО**

Оценка уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образования и условий в ДОО (из опыта работы)

Анкета для родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) вновь зачисленных детей

1. Чем обусловлен выбор данного дошкольного образовательного учреждения
(*вариант ответа отметьте галочкой*):

- Рекомендации знакомых, родственников;
- Направление комитета по образованию Смоленского района Смоленской области;
- Высокий профессиональный уровень педагогов;
- Удобное местоположение детского сада (рядом с домом, работой родителей);
- Иное

2. С какими трудностями Вы столкнулись во время адаптационного периода
Вашего ребенка, перечислите их.

3. В помощи и поддержке каких специалистов детского сада Вы и Ваш ребенок
нуждаетесь, укажите.

Оценка уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образования и условий в ДОО (из опыта работы)

**Анкета для родителей (законных представителей) обучающихся
(воспитанников) вновь зачисленных детей**

4. Ниже приводится ряд вопросов и четыре варианта ответов, отвечая на вопросы, выберите один из 4-х вариантов ответов и поставьте знак «+»:

№ п/п	Перечень вопросов	Варианты ответов			
		Да	Нет	Частично	Затрудняюсь ответить
1.	С желанием ли Ваш ребенок ходит в детский сад, рассказывает о жизни в группе?				
2.	Комфортно ли Вашему ребенку в ДОО? Чувствуете ли Вы, что работники детского сада доброжелательно относятся к Вам и Вашему ребенку?				
3.	На Ваш взгляд, в детском саду заботятся о физическом развитии и здоровье Вашего ребенка?				
4.	Устраивает ли Вас организация детского питания в ДОО (культура приема пищи, санитарно-гигиенические навыки, частота питания, рацион и т.д.)?				
5.	Удовлетворены ли Вы качеством образовательных услуг, предоставляемых детским садом?				

**Оценка уровня удовлетворенности родителей
(законных представителей)
качеством образования и условий в ДОО
(из опыта работы)**

**Анкета для родителей (законных представителей) обучающихся
(воспитанников) вновь зачисленных детей**

5. Информацию о жизни детского сада, группы, особенностях развития Вашего ребенка, Вы получаете посредством (*можно выбрать несколько вариантов ответов и отметить их галочкой*):

- **Официального сайта детского сада;**
- **Информационного стенда;**
- **Индивидуальных бесед и консультаций с педагогами ДОО;**
- **Родительских встреч, собраний в группе, детском саду;**
- **Иное**

**Оценка уровня удовлетворенности родителей
(законных представителей)
качеством образования и условий в ДОО
(из опыта работы)**

**Анкета для родителей (законных представителей) обучающихся
(воспитанников) вновь зачисленных детей**

6. Какие наиболее интересные моменты в жизни Вашей группы Вы можете отметить?

7. Какими профессиональными качествами должен обладать педагог, чтобы максимально раскрыть потенциал Вашего ребенка, перечислите их.

8. Оцените по 3-х балльной системе степень своего участия в жизни детского сада и группы (1 балл – низкий уровень, 2 балла – допустимый уровень, 3 балла – оптимальный уровень): _____

Оценка уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образования и условий в ДОО (из опыта работы)

Анкета для родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников)
выпускников ДОО

1.Ниже приводится ряд вопросов и четыре варианта ответов, отвечая на вопросы, выберите один из 4-х вариантов ответов и поставьте знак «+»:

№ п/п	Перечень вопросов	Варианты ответов			
		Да	Нет	Частичн о	Затрудняю сь ответить
1.	Как Вы считаете, способствовали ли условия жизнедеятельности, созданные в детском саду, укреплению и сохранению здоровья Вашего ребенка?				
2.	Удовлетворены ли Вы качеством образовательных услуг, предоставляемых детским садом?				
3.	На Ваш взгляд, детский сад дал необходимый уровень знаний для поступления в 1-й класс общеобразовательной школы?				
4	Устраивала ли Вас организация детского питания в ДООУ (культура приема пищи, санитарно-гигиенические навыки, частота питания, рацион и т.д.)?				

Оценка уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образования и условий в ДОО (из опыта работы)

**Анкета для родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников)
выпускников ДОО**

1.Ниже приводится ряд вопросов и четыре варианта ответов, отвечая на вопросы, выберите один из 4-х вариантов ответов и поставьте знак «+»:

№ п/п	Перечень вопросов	Варианты ответов			
		Да	Нет	Частично	Затрудняюсь ответить
5.	Достаточно ли Вы получали информации о развитии Вашего ребёнка и жизнедеятельности в детском саду?				
6.	Чувствовали ли Вы, что работники детского сада доброжелательно относятся к Вам и Вашему ребёнку?				
7.	С желанием ли Ваш ребёнок ходил в детский сад, рассказывал о жизни в группе?				

Оценка уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образования и условий в ДОО (из опыта работы)

**Анкета для родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников)
выпускников ДОО**

2. Какие наиболее интересные моменты в жизни Вашей группы за период пребывания в МБДОУ Вы можете отметить?

3. Оцените по 3-х балльной системе вклад в развитие и образование Вашего ребенка следующих педагогов (1 балл – низкий уровень, 2 балла – допустимый уровень, 3 балла – оптимальный уровень):

- Воспитатели группы _____
- Музыкальный руководитель _____
- Учитель-логопед _____

4. Оцените по 3-х балльной системе степень своего участия в жизни детского сада и группы (1 балл – низкий уровень, 2 балла – допустимый уровень, 3 балла – оптимальный уровень): _____

**Благодарю
за внимание!**