Критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | показатель | обязательно предусмотреть | примечание |
| 1 | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация) | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленными нормативными правовыми актами:  на информационных стендах в помещении организации;  на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт). | Основной документ - приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ от 04.08.2023 № 1493 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации». Обновить раздел НОКО, в обязательном порядке разместить в нем план и отчет по реализации выявленных недостатков в ходе НОКО 2019 и 2022 годов, актуализированный перечень документов, регламентирующих проведение НОКО в 2025 году. | Еще раз просмотреть приказы руководителя на начало учебного года, если приказ о назначении ответственного за своевременное пополнение и контроль за размещением информации на общедоступных ресурсах организации не издан, то можно его издать на начало 2025 года с последующими управленческими действиями. |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) 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»). | Описание дано в п. 1.4. информации по 1 этапу – подготовительному. | При оценке качества функционирования телефона (при обращении гражданина по телефону), электронной почты (обращения гражданина с помощью электронного письма), электронных сервисов (обращение, сообщение, жалоба гражданина) рекомендуется руководствоваться разделами 4.6.3, 4.6.4, 4.6.5, 4.6.6 и 6 Стандарта «Государство для людей» для внешнего клиента (Стандарт "Государство для людей". Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении при взаимодействии с людьми (утвержденные протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18.04.2022 N 1)). |
| 1.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). | Этот показатель высчитывается в ходе опроса, но в настоящее время при проведении мероприятий с родителями (законными представителями) детей можно еще раз акцентировать внимание на регулярное обновление и актуализацию информационных источников. | Возможно Вы в ДОО выпускаете для родителей (законных представителей) какое-либо печатное издание, например, журнал для родителей с выпуском 1 раз в месяц. Перенесите это в электронный формат и размещайте на сайте.  Или, если у Вас на сайте еще не появился обязательный раздел «Организация питания в образовательной организации», то необходимо его добавить и акцентировать внимание родителей на том, что ежедневное меню теперь не только на информационном стенде в группе, но и в электронном формате и всегда доступно. |
| 2 | 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. | По каждому из условий эксперт предоставляет фотоматериалы, поэтому сразу предусмотрите это. | Не забываем о том, что в Екатеринбурге утверждён организационный стандарт для ДОО, в котором, как минимум, прописана навигация. |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). | Этот показатель высчитывается в ходе опроса. |  |
| 3. | Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к зданию 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. | 1) оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) – при входе в здание при отсутствии пандуса, обязательно необходимо предусмотреть подъемные платформы или обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней, например, гусеничный подъемник или опоры-ходунки;  использование специальных ограждений и тактильных направляющих для лиц с нарушениями зрения, - использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; - прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов и входных групп;  2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов – при отсутствии необходимо написать письмо в ГИБДД Екатеринбурга о рассмотрении возможности выделения и оборудования стоянки для автотранспортного средства для инвалидов на территории, прилегающей к детскому саду в непосредственной близости от входа на территорию (письмо и ответ на него будет засчитан экспертом, как выполнение требования);  3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов – при наличии поручней, и дверных проемов, позволяющих проехать инвалидной коляске (эксперт будет прямо проверять) будет рассматриваться как выполненное;  4) наличие сменных кресел-колясок - не менее одного;  5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации - санитарно-гигиенические помещения размещены в непосредственной близости (доступности) от основных входов, въездов, коммуникационных узлов здания организации, в них имеется кнопка вызова персонала;  ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - не менее 1,8 м;  санитарные комнаты оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин;  используются адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем;  травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.). | 1) при входе в организацию оборудована кнопка вызова сопровождающего, который назначен приказом руководителя как ответственный за данное направление деятельности, в его обязанности входит (при поступлении вызова): обеспечивает сопровождение инвалида (лица с ОВЗ) до места предоставления услуги (до непосредственного специалиста), оказывает содействие в беспрепятственном получении услуги, сопровождает до выхода из здания после получения услуги. |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:  дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  дублирование надписей, знаков и другой 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. | 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом, наличие навигационных систем для слабовидящих и незрячих;  2) дублирование надписей, знаков и другой текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;  3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - в организации есть специалист сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик) в штате (если это специализированный детский сад с соответствующими компенсирующими группами) или договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости;  4) альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению – если отсутствует, необходимо обратиться к организации, с которой у Вас заключен договор на обслуживание сайта и обязательно сделать данную версию;  5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации – в дошкольной организации проведены инструктаж или обучения для работников, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств (есть журнал проведения инструктажа с ознакомительными подписями сотрудников или копии документов о прохождении обучения (даже если нет ни одного такого ребенка, необходимо обучить 1 человека, в том числе наделить его полномочиями по инструктажу работников ДОО при необходимости);  6) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому – оценивается либо да, либо нет. | 1) табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения;  звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, какие услуги могут получить, как пройти и какие препятствия есть на пути следования.  При входе в организацию оборудована кнопка вызова сопровождающего, который назначен приказом руководителя как ответственный за данное направление деятельности, в его обязанности входит (при поступлении вызова): обеспечивает сопровождение инвалида (лица с ОВЗ) до места предоставления услуги (до непосредственного специалиста), оказывает содействие в беспрепятственном получении услуги, сопровождает до выхода из здания после получения услуги. |
| 3.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). | Этот показатель высчитывается в ходе опроса. | Рекомендуем разместить кресло-коляску в непосредственной близости от входа, но так, чтобы оно не мешало другим родителям. |
| 4. | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образования | | |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). | Дежурный администратор, который встречает всех посетителей с момента открытия образовательной организации и выполняет определенные функции в течение рабочего дня. | Первичный контакт с работником детского сада – это может быть работник охранного предприятия или другой работник детского сада, которые должны быть ознакомлены со специально разработанной инструкцией, а также участвовать в специально проводимых мероприятиях, направленных на повышения уровня коммуникативной культуры. |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). | Педагогические работники организации, обеспечивающие получение образовательной услуги, знакомятся при поступлении на работу, а затем периодически проходят инструктаж по исполнению локального акта организации о нормах педагогической этики.  Специальный план мероприятий по повышению коммуникативной культуры педагогических работников. | Наличие локального акта, подтверждения проведения ознакомления и инструктажей.  Возможно, наличие контроля за стилем и манерой общения педагога с родителями со стороны старшего воспитателя или заместителя руководителя во время прихода и ухода воспитанников. |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организацией - ***высчитывается в ходе опроса*** | | |
| 5.1. | Для получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). |  |  |
| 5.2. | Для получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). |  |  |
| 5.3. | Для получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). |  |  |