

**ПРОТОКОЛ №12**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Наименование организации: МАДОУ «Д/с № 152»

Регион: Республика Татарстан

Адрес: 420127, ул. Побежимова, д.40

Ф.И.О. руководителя: Павлова Татьяна Николаевна

Контактный телефон: 8(843)571-07-86

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных:

| № п/п       | Показатели   | Параметры, подлежащие оценке   | Результаты обобщения первичных данных  |  | Результаты расчета показателей |
|-------------|--|--|--|--|--------------------------------|
| <b>1</b>    | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>   |  |  |  |                                |
| <b>1.1.</b> | Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:  | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | <b>98,12 баллов</b>            |
|             |  |  | <b>11</b>  | <b>11</b>  |                                |
|             | - на информационных стендах в помещении организации;   | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                |
|             | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».  |  | <b>40</b>  | <b>38,5</b>  |                                |
| <b>1.2.</b> | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:   | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:  | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |  | <b>90 баллов</b>               |
|             | - телефона;  | - телефона;  | <b>3 из 4 оцениваемых индикаторов</b>  |  |                                |

|      |  |   |   |   |                     |
|------|--|---|---|---|---------------------|
|      | - электронной почты;   | - электронной почты;  |   |   |                     |
|      | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");  | - 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).  | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |   |   |                     |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 95,18 баллов        |
|      |  | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 226   | 220   |                     |
|      |  | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 186   | 173   |                     |
|      | <b>Итого по критерию 1</b>   |   |   |   | <b>94,51 баллов</b> |
| 2    | <b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>   |   |   |   |                     |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий)   | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг  | Количество комфортных условий предоставления услуг: |   | 100 баллов          |
|      |  | - наличие комфортной зоны отдыха  | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |   |                     |

|   |   |  |  |  |                                       |
|---|---|--|--|--|---------------------------------------|
|   | устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;<br>- наличие и понятность навигации внутри организации;<br>- наличие и доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;<br><br>- санитарное состояние помещений организации; |  |  |                                       |
| 2.2.  | Время ожидания предоставления услуги.   | 2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах   | Показатель не оценивается для образовательных организаций                                |  |                                       |
| 2.3.  | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                       | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг  | Общее количество опрошенных:<br><br><b>239</b>   | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:<br><br><b>210</b> | <b>87,87 баллов</b>                   |
| <b>Итого по критерию 2</b>  |   |  |  |  | <b>93,93 баллов</b>                   |
| <b>3</b>  | <b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>   |  |  |  |                                       |
| 3.1.  | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:   | 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:   | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |  | <b>0 из 5 оцениваемых индикаторов</b> |
|   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  | <b>0 баллов</b>  |  |                                       |
|   | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;   |  |  |                                       |
|   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  |  |  |                                       |
|   | - сменных кресел-колясок;   | - сменных кресел-колясок;  |  |  |                                       |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  |  |  |  |                                       |
| 3.2.  | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам  | 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности,  | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: |  |                                       |

|                            |  |   |   |   |                     |
|----------------------------|--|---|---|---|---------------------|
|                            | получать услуги наравне с другими:   | позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими   |   |   |                     |
|                            | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;   | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  | <b>3 из 6 оцениваемых индикаторов</b>           |   | <b>60 баллов</b>    |
|                            | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;        | - 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);                          | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика(тифлосурдопереводчика);                   |   |   |                     |
|                            | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;                                | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;                         |   |   |                     |
|                            | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);                                       | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);                                |   |   |                     |
|                            | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.  | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому  |   |   |                     |
|                            |  |   |   |   |                     |
| <b>3.3.</b>                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). |   | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | <b>100 баллов</b>   |
|                            |  | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов   | <b>2</b>  | <b>2</b>  |                     |
| <b>Итого по критерию 3</b> |  |   |   |   | <b>54 баллов</b>    |
| <b>4</b>                   | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>  |   |   |   |                     |
|                            | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                          |   | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |                     |
| <b>4.1.</b>                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации,                                 | <b>239</b>                                      | <b>231</b>  | <b>96,65 баллов</b> |

|                            |  |   |                              |   |                     |
|----------------------------|--|---|------------------------------|---|---------------------|
|                            | первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  | обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию  |                              |   |                     |
| 4.2.                       | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию   | 239                          | 233   | 97,49 баллов        |
| 4.3.                       | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                          | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | 239                          | 232   | 97,07 баллов        |
| <b>Итого по критерию 4</b> |  |   |                              |   | <b>97,07 баллов</b> |
| <b>5</b>                   | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>   |   |                              |   |                     |
|                            | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации  |   | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |                     |
| 5.1.                       | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).           | 5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым   | 239                          | 227   | 94,98 баллов        |
| 5.2.                       | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации   | 239                          | 226   | 94,56 баллов        |
|                            |  | - наличием и понятностью навигации внутри организации;  |                              |   |                     |
|                            |  | - графиком работы организации   |                              |   |                     |
| 5.3.                       | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).   | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации   | 239                          | 232   | 97,07 баллов        |

|                                |                     |
|--------------------------------|---------------------|
| Итого по критерию 5            | 95,94 баллов        |
| <b>ИТОГО по всем критериям</b> | <b>87,09 баллов</b> |

### **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся
- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
- об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц

На официальном сайте образовательной организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности:

- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

#### **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в частности:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

### **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся
- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
- об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности:

- технической возможностью выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

#### **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

