

УТВЕРЖДАЮ  
 Председатель Общественного  
 совета по НОКУ  
 при Исполнительном  
 комитете муниципального  
 образования город  
 Набережные Челны  
 Т.Ю.Гусева  
 «08» 11 2022 года

**Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования**  
**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 23 «Светлячок»**  
 (наименование организации)  
 город Набережные Челны Республики Татарстан

| № п/п  | Показатели  | Источник информации   | Результаты по учреждению  | Единица измерения (значение показателя) | Результаты (итоговое значение показателя) |
|--|---|---|---|---|---|
| <b>1. Открытость и доступность информации об организации</b> |   |   |   |   |   |
| 1.1.   | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации | Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a>   | Вся информация, размещенная на общедоступных информационных ресурсах соответствует требованиям, установленным законодательным правовым актам РФ, актуальна в полном объеме. | 30 баллов                               | 30  |
| 1.1.1  | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.                    | Стенды учреждений   | В холлах ДООУ размещена информация о деятельности ДООУ на информационных стендах, общее количество стендов в холлах ДООУ – 20   |   |   |
| 1.1.2  | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.                                     | Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> ,   | Вся информация соответствует  |   |   |
| 1.2.   | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование  | Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , мониторинг телефонных звонков и электронных |   | 30 баллов                               | 30  |

|  |  |   |   |            |    |
|--|--|---|---|------------|----|
|  |  | писем в организацию   |   |            |    |
| 1.2.1  | Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. | Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию | Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)<br><i>адрес электронной почты для дистанционного способа получения услуг;</i><br>- <i>телефоны заведующего и др. специалистов;</i><br>- <i>виджеты на официальной странице в ВК; сообщить о проблеме, высказать мнение; возможность написать через чат в ВК</i>                            |            |    |
| 1.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)   | $(80+71/2*87)*100=87$   | 40 баллов  | 35 |
| 1.3.1  | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)   |   |            |    |
| 1.3.2  | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».  |   |   |            |    |
| 99,6   |  |   |   | 100 баллов | 95 |
| <b>II. Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления</b> |  |   |   |            |    |
| 2.1.   | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг   | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр  | Внешний вид здания удовлетворительный. Санитарное состояние ДОУ соответствует. В холлах во всех стендах размещена яркая и читаемая информация. Сотрудниками ДОУ созданы все условия для организации комфортной среды для детей в ДОУ. Персонал ДОУ вежливый, доброжелательный. Вся информация для родителей о деятельности ДОУ доступна как на информационных стендах, так и на официальном сайте (на | 50 баллов  | 50 |



|       |  |  |  |  |  |
|-------|--|--|--|--|--|
|       |  |  | информационных стендах - двух языках).<br>Пропускной режим действует, вход в ДОУ только при предъявлении документа, удостоверяющего личность.  |  |  |
| 2.1.1 | Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти. | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг<br>- В ДОУ в наличии имеются комфортные зоны отдыха (ожидания) - зона ожидания возле кабинета заведующего, зона ожидания возле вахты;<br>- Санитарно-гигиенические помещения доступны для родителей, внутри в наличии имеются средства для гигиенических процедур (жидкое мыло, т/бумага, б/полотенца)<br>- Был проведен визуальный осмотр помещений: санитарное состояние внутри ДОУ удовлетворительное, недочетов не обнаружено, на территории, прилегающей к ДОУ также никаких заметных нарушений не обнаружено: вся территория убрана, участки соответствуют требованиям.<br>- ДОУ находится в районе, где имеется возможность добраться на общественном транспорте;<br>- Парковки для автомобилей не предусмотрена ландшафтом территории микрорайона, так как нет в наличии приспособленной для этого территории (есть возможность только для парковки вдоль местной проезжей части)<br>- Все средства связи: телефон, официальный сайт доступны для связи; есть возможность связаться посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг.<br>- Требования безопасности соблюдены, в наличии имеется пост охраны, пропускной режим соблюдается; В ДОУ также имеется тетрадь |  |  |

|  |  |  |  |            |      |
|--|--|--|--|------------|------|
|  |  |  | обращений для родителей, «обратная связь» в активном режиме; журнал регистрации устных и письменных обращений; журнал регистрации обращений ч/з электронные ресурсы.   |            |      |
| 2.3.   | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                | 83/87*100=95   | 50 баллов  | 47,5 |
| 2.3.1  | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                |  |            |      |
|  |  |  |  | 100 баллов | 97,5 |
| <b>III. Критерии доступности услуг для инвалидов</b> |  |  |  |            |      |
| 3.1.   | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов  | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр |  | 30 баллов  | 30   |
| 3.1.1  | Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | Входные группы оборудованы пандусами, кнопкой вызова;<br>Рядом с ДОУ рядом с ДОУ есть стоянка, на которой есть возможность припарковать транспортное средство.<br>По плану здания расширенные проемы не предусмотрены, так как здание старое (год постройки).<br>Отдельные выходы из групп оборудованы крыльцом и перилами для удобства детей. |            |      |
| 3.2  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                | 2/2*100=100  | 40 баллов  | 40   |
| 3.2.1  | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов<br>Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                |  |            |      |



|   |  |  |  |            |     |
|---|--|--|--|------------|-----|
| 3.3   | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими  | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | $2/2*100=100$  | 30 баллов  | 30  |
| 3.3.1   | Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой 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); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)<br>В ДОУ нет воспитанников – инвалидов, которые нуждаются в специальных условиях для нахождения в ДОУ.<br>Рядом с домофоном размещена таблица с текстовой и графической информацией знаками выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля с названием детского сада; кнопка для маломобильных групп населения.<br>Рядом с ДОУ имеется стоянка для т/с, которая доступна для парковки любых транспортных средств.<br>Предоставление услуги в дистанционном режиме возможно, т.е. на сайте ДОУ размещена вся информация, консультации специалистов, есть возможность задать интересующие родителей вопросы посредством почты и других электронных сервисов. |            |     |
|   |  |  |  | 100 баллов | 100 |
| <b>IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации</b> |  |  |  |            |     |
| 4.1.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                | $87/87*100=100$  | 40 баллов  | 40  |
| 4.1.1   | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                |  |            |     |



|   |   |   |                 |            |      |
|---|---|---|-----------------|------------|------|
| 4.2   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | $87/87*100=100$ | 40 баллов  | 40   |
| 4.2.1   | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы. | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |                 |            |      |
| 4.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | $77/87*100=89$  | 20 баллов  | 17,8 |
| 4.3.1   | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |                 |            |      |
|   |   |   |                 | 100 баллов | 97,8 |
| <b>V. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг</b> |   |   |                 |            |      |
| 5.1   | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | $87/87*100=100$ | 30 баллов  | 30   |
| 5.1.1   | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |                 |            |      |
| 5.2   | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | $86/87*100=99$  | 20 баллов  | 19,8 |
| 5.2.1   | Удовлетворенность получателей услуг   | Изучение мнения   |                 |            |      |

|  |   |   |                 |            |                                    |
|--|---|---|-----------------|------------|------------------------------------|
|  | организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.). | родителей (законных представителей обучающихся)                 |                 |            |                                    |
| 5.3  | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | $87/87*100=100$ | 50 баллов  | 50                                 |
| 5.3.1  | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |                 |            |                                    |
|  |   |   |                 | 100 баллов | 99,8                               |
| <b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки</b>  |   |   |                 |            | <b>98,02</b>                       |
| <b>Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации</b> |   |   |                 |            | <b>95+97,5+100+97,8+99,8=490,1</b> |