

УТВЕРЖДАЮ
 Председатель Общественного
 совета по НОКУ
 при Исполнительном
 комитете муниципального
 образования город
 Набережные Челны
 Т.Ю. Гусева

«20» октября 2025 года

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №21 «Радость»
города Набережные Челны Республики Татарстан

№ п/п	Показатели	Источник информации	Результаты по учреждению	Единица измерения (значение показателя)	Результаты (итоговое значение показателя)
I. Открытость и доступность информации об организации					
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 https://edu.tatar.ru		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	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами		
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 https://edu.tatar.ru ,	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной	Официальный сайт		30 баллов	30

	сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	организации на https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных 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 гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)		
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		40 баллов	32
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».				
				100 баллов	92
II. Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления					
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр		50 баллов	50
2.1.1	Наличие комфортных условий для предоставления	Статотчет	Наличие пяти и более комфортных		

	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.	организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	условий для предоставления услуг		
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		50 баллов	50
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
				100 баллов	100
III. Критерии доступности услуг для инвалидов					
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	0
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-	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Отсутствуют условия доступности для инвалидов		

	колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.				
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		40 баллов	40
3.2.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов 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		30 баллов	6
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)		
				100 баллов	46
IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации					

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)		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)		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)		20 баллов	14
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	94
V. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг					

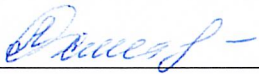
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		30 баллов	30
5.1.1	Готовность получателей 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)		20 баллов	20
5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг 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.).	Изучение мнения 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)		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	100
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки					
Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации				500 баллов	432

Эксперты:

 / Харисова Гульшат Ренатовна

 / Захарова Елена Александровна

 / Григорьева Ольга Николаевна

 / Ахметзянова Ландыш Халимовна

 / Муртазина Екатерина Леонидовна

Выводы и предложения
независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)
 по результатам независимой оценки качества условий
 по оказанию услуг в сфере образования
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 21 «Радость»
города Набережные Челны Республики Татарстан

№ п/п	Показатели	Рекомендации
1.	Внешний вид и состояние здания	Внешний вид здания удовлетворительный, несмотря на то, что здание старое. Внутри ДОУ красочно и чисто. Проведён косметический ремонт внутри здания. Состояние территории удовлетворительное: веранды в удовлетворительном состоянии.
2.	Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями	В ДОУ отсутствуют дети с ОВЗ и инвалиды, соответственно и нет адаптированных программ. Отсутствует пандус, оборудование для доступа на 2 этаж для инвалидов.
3.	Материально-техническая база (укомплектованность и оснащённость)	Материально-техническая оснащенность соответствует установленным требованиям. Каждая группа оснащена игрушками и дидактическими играми по возрасту. Физкультурный зал оснащен всеми необходимыми материалами и инструментами достаточными для работы с детьми. Музыкальный зал также оснащен звуковой и световой аппаратурой. Все в исправном состоянии. Материалы и дидактическое оснащение соответствует возрасту детей и в достаточном количестве. В кабинете педагога-психолога имеется вся необходимая информация для родителей по основным вопросам, по которым обращаются родители. Психолог ведет журнал обращений родителей и проведенных консультаций. На каждого ребёнка адаптационных групп заведена тетрадь, планируется и ведётся индивидуальная работа. Имеются материалы для сенсорного развития, психологической разгрузки детей, проведения коррекционных занятий, индивидуальной работы с детьми. Имеется консультационный пункт, имеется в наличии вся необходимая документация. В группах созданы условия в соответствии с установленными требованиями. Развивающая предметно-пространственная среда организована в соответствии с возрастом детей, имеются места для групповых и индивидуальных занятий.

4.	Наличие технического оборудования, обеспечивающего безопасность посещения организации	Имеется домофон на входе в ДООУ. В детском саду имеется вахтер, сотрудник ЧОП, имеется кнопка тревожной сигнализации, вводится журнал посетителей, заполняются сведения о посетителях - это ФИО, паспортные данные, росписи посетителей, к кому посетитель пришел. Журнал посетителей прошит и скреплен печатью. Также в ДООУ ведется Журнал дежурного администратора прошит и скреплен печатью, с ежедневной отметкой по обходу территория ДООУ и возрастных групп. У вахтера имеется металлодетектор.
5.	Комфорт и уют для посетителей	В детском саду созданы все условия для посетителей имеется место для ожидания (стол, диван, питьевая вода). Для родителей имеются консультации. В холлах имеются достижения детей и педагогов.
6.	Оформление стендов на двух языках	В детском саду информация обновлена к учебному году, вся информация и стенды оформлены на двух языках (татарский и русский).
7.	Объяснения по снижению баллов по итогам просмотра ДООУ	Имеется получатель услуг, не достаточно удовлетворенный открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации; Требуется оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами); выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов; оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение в организации социальной сферы. Имеются получатели услуг, не достаточно удовлетворенные доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.
8.	Решение проблемы	Обеспечить удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации; Обеспечить условия доступности для инвалидов в помещениях ДООУ и на прилегающей к ней территории: оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами); выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов; оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение в организации социальной сферы; Обеспечить удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Итоги анкетирования родителей.

Из 30 опрошенных родителей отметили:

- нужен капитальный ремонт;
- все хорошо все устраивает;

- поставить на калитку электронный ключ;
- проводить больше открытых занятий;
- сделать дежурную группу до 19.00;

Информация группы №7 о положительных и отрицательных факторах предоставления услуг в ОУ и УДО

МБДОУ г. Набережные Челны "Детский сад № 21 "Радость"

Наименование учреждения: <u>МБДОУ г. Набережные Челны "Детский сад № 21 "Радость"</u>			
Показатели	Положительные факторы	Факторы, отрицательно влияющие на качество предоставления услуг	Рекомендации по улучшению качества образовательных услуг
1.Открытость и доступность информации (1.1 – 1.4)	Информация о деятельности ДОУ, размещенной на официальном сайте организации, соответствует информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Информация полностью обновлена на начало учебного года, актуальная и изменяемая. На стенде имеется информация о языках обучения. Содержание информации соответствует направлению деятельности ДОУ. Основная информация оформлена на двух государственных языках. Система безопасности исправна. Имеется вахта, видеонаблюдение, пропускная система, работник ЧОП.	Имеется получатель услуг, не достаточно удовлетворенный открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации;	Обеспечить удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации;
2. Комфортность условий и доступность (2.1 – 2.7)	В ДОУ созданы комфортные условия для получателей услуги: стулья, питьевая вода, санитарно-гигиенические комнаты, вахта с телефоном. В помещении и на территории чисто, уютно. Все эстетично оформлено. Дополнительно организованы места для отдыха посетителей.		
3.Доступность услуг для инвалидов	Основная вывеска с наименованием учреждения, адресом, номерами телефонов и режимом работы продублированы надписью, выполненной рельефно-точечным шрифтом Брайля.	Требуется оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами); выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов; оборудовать	Обеспечить условия доступности для инвалидов в помещениях ДОУ и на прилегающей к ней территории: оборудовать входные группы пандусами

		специальное санитарно-гигиеническое помещение в организации социальной сферы.	(подъемными платформами); выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов; оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение в организации социальной сферы;
4.Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (3.1 – 3.2)	Получатели услуг отмечают доброжелательность и вежливость всех работников МБДОУ, в книге отзывов имеется множество записей со словами благодарности разному контингенту работников	Имеются получатели услуг, не достаточно удовлетворенные доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.	Обеспечить удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.
5. Удовлетворенность качеством оказания услуги (4.1 – 4.3)	Получатели услуг удовлетворены условиями оказания услуг.		