

УТВЕРЖДАЮ
Председатель Общественного
совета по

НОКУ

при Исполнительном
комитете муниципального
образования город

Набережные Челны

Т.Ю. Гусева

«08» 11 2024 года

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования

**МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательной -
речевому направлению развития детей №27 «Росинка»**

(наименование организации)

город Набережные Челны Республики Татарстан

№ п/п	Показатели	Источник информации	Результаты по учреждению	Единица измерения (значение показателя)	Результаты (итоговое значение показателя)
1. 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	Объем информации (количество материалов/слинцов информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	30 баллов	30 баллов
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 детском саду информация обновлена к учебному году, вся информация актуальная, стенды эстетично, современно оформлены на двух языках.		

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		На сайте организации полностью имеется информация о деятельности организации и соответствуют нормативно-правовым актам.
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 https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	30 баллов	30 баллов	
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)		На официальном сайте организации имеется информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: номер телефона, электронная почта, «Виртуальная» приемная», через которую родители могут подать электронное обращение (жалобы, предложения), имеют возможность получить консультацию по интересующему вопросу. В ДОУ имеется частичная информация на электронные адреса родителей, которую некоторые родители предоставляют в заявлениях при поступлении в ДОУ.
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	40 баллов	36	

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)			90%
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».				90%
II. Критерий комфортности условий предоставления услуг, 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 баллов
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 предоставления услуг		В холле детского сада имеется зона ожидания с информационными папками для родителей по приему детей, расположена 2 крестовина для посетителя и удобный стол. Имеются эстетичная навигация кабинетов в холле. На всех кабинетах указано рабочее время специалистов на 2-х государственных языках. Для посетителей и сотрудников ДОУ санитарно – гигиенических помещений: на первом и на втором этажах. В ДОУ есть возможность доехать до организации на общественном транспорте. Вокруг детского сада есть места, где можно оставить автомобиль. В детском саду

2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		50 баллов	уточно, чисто, комфортно. <u>48,5 баллов</u>
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			97%
				100 баллов	<u>98,5 баллов</u>
III. Критерии доступности услуг для инвалидов					
3.1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Статус отчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр		30 баллов	10 баллов
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.	Статус отчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Отсутствуют условия доступности для инвалидов		В ДОУ есть удобный пандус на центральном входе, нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		40 баллов	<u>40 баллов</u>
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)			100%
3.3	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам	Статус отчет организации,		30 баллов	<u>20 баллов</u>

	получать услуги наравне с другими	отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр			
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 (инструтирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Статус организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)		Имеется альтернативная версия официального сайта организации для инвалидов по зрению. В детском саду нет детей – инвалидов с ограниченными возможностями, нуждающихся в организации условий доступности. Нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
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)		100 баллов	70 баллов
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)		40 баллов	38,4 балла
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих	Изучение мнения родителей (законных)		40 баллов	37,6 балла

	непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	представителей обучающихся)			
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)		94%	
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	17 балла	
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		85%	
У. 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 баллов	
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	100%	
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	20 баллов	19	
5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг	Изучение мнения	100%	95%	

	организационными условиями оказания услуг, например: наличием и полнотой навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отделов 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)		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%	100%
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			100 баллов	99 баллов	
Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации			500 баллов	456,5 баллов	

**Выводы и предложения
независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)
по результатам независимой оценки качества условий
по оказанию услуг в сфере образования**

МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому направлению развития детей №27 «Росинка»
(наименование организации)
города Набережные Челны Республики Татарстан

Предложения родителей:

- повысить зарплату сотрудникам, занятия с логопедом

Предложения независимых экспертов:

1. Продолжить работу по созданию доступной среды детям с ОВЗ и инвалидам.

Рекомендации:

1. Оборудовать помещения ДОУ с учетом доступности для инвалидов:

- установить пандус во входных группах;
 - установить поручни, расширить дверные проемы;
 - обеспечить организацию сменными кресло-колясками;
 - выделить специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение в организации для посетителей с ОВЗ.
3. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом и внутри всего здания ДОУ;
 - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Выводы и предложения
независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)
по результатам независимой оценки качества условий
по оказанию услуг в сфере образования

МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому направлению развития детей №27 «Росинка»

(наименование организации)
 города Набережные Челны Республики Татарстан

№ п/п	Показатели	Рекомендации
1.	Внешний вид и состояние здания	Произведен капитальный ремонт сада в 2018 году. Внутри ДОУ красочно и чисто. Состояние территории удовлетворительное: МАФы в достаточном количестве, ограждение целостное, ремонт поврежденных участков производится сразу. Прутучные площадки и теневые навесы соответствуют количеству групп: групп -10, навесов -10. Бетонный настил, все целостное.
2.	Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями	В ДОУ нет детей – инвалидов, поэтому нет адаптированной программы. В детском саду нет детей – инвалидов с ограниченными возможностями, нуждающихся в организации для них специальных условий доступности. Установлен пандус центрального входа ДОУ. Условия для доступности учреждения для посетителей с ограниченными возможностями не созданы.
3.	Материально-техническая база (укомплектованность и оснащённость)	В группах дошкольного учреждения имеются экраны, есть 2 переносных проектора. Во всех группах в достаточном количестве дидактические игры, игрушки по возрасту (новые куклы, машинки и др.). Оборудован новый кабинет по обучению детей игре в шахматы. В музыкальный зал приобретен синтезатор, музыкальные инструменты; в физкультурный зал – мячи, мягкие модули и нейроскакалки. Для работы с детьми и родителями педагогу – психологу предоставлен большой кабинет, имеется песочные столы, нейродоски. Бассейна нет. В кабинете татарского языка приобретены шторы, методический и наглядный материал. Имеются материалы для сенсорного развития, психологической разгрузки детей, место для проведения коррекционных занятий, индивидуальной работы с детьми.
4.	Наличие технического оборудования, обеспечивающего безопасность	В детском саду имеется вахтер, имеется КТС, АПС. Речевое оповещение, ведется журнал посетителей, заполняются сведения о посетителях - это ФИО, паспортные данные, росписи посетителей, к кому посетитель пришел, цель визита. Журнал посетителей прошит и скреплен печатью. Также в ДОУ ведется журнал дежурного администратора, прошит и скреплен печатью, с ежедневной отметкой по обходу

	посещения организации	территория ДООУ и возрастных групп. У вахтера имеется металлодетектор. В ДООУ имеется видеонаблюдение, установлено 14 камер. Имеется электронный замок на калитке. Имеется информация по ППБ. Огнетушители в количестве-13шт.
5.	Комфорт и уют для посетителей	В детском саду созданы все условия для посетителей имеется место для ожидания. В холле имеется 2 кресла, стол, эстетично оформленные информационные папки, брошюры, игрушки, питьевая вода. Работает консультационный пункт.
6.	Дополнительная информация	Ведутся журналы письменных и устных обращений родителей, где заведующий ДООУ конкретно указывает ФИО обратившегося, ранжируют по виду обращения (жалоба, вопрос, предложение), имеется описание проделанной работы по каждой жалобе и вывод. Заведующий ДООУ лично решает вопросы обращения и фиксирует вывод по каждому обращению. В ДООУ организована работа по дополнительному образованию физкультурно – спортивной направленности «Здоровячок». Имеются сведения о педагогических работниках организации с указанием названия награды, года получения. В ДООУ имеется возможность развития творческих способностей и интересов воспитанников, организована работа кружков по направлениям. Дети участвуют в олимпиадах воспитанников («Кубик Рубика», «Всезнайка», «Умка», «Росток»), в творческих выставках/смотре (Звёздочки 21 века, конкурсы чтецов им. Тукай, «Дорогою добра», «Татар малае», «Татар кызы»), в спортивных мероприятиях - (Веломарафон, Зарница, Троеборье, Спартакиада), в социально-значимых проектах (Звезда Победы, Окна Победы, Бессмертный полк)
7.	Объяснения по снижению баллов по итогам просмотра ДООУ	В штате ДООУ отсутствует логопед и дефектолог. Частично созданы условия для доступности учреждения для лиц с ограниченными возможностями: установлен пандус центрального входа ДООУ и расширенный проем входной двери. Имеется Брайля на 2х языках, но нет пандусов во входных группах, поручней, расширенных дверных проемов и т.д..

Эксперты:

- Вал / Давыдова Елена Вазыховна, старший воспитатель, Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому направлению развития детей №62 «Весняночка»
- ЗК / Гарипова Земфира Лефхатовна, старший воспитатель, Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №16 «Скворушка» г. Набережные Челны»/
- Рыж / Хузягалиева Роза Равиловна, заместитель заведующего по хозяйственной работе, Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №65 «Машенька»