

УТВЕРЖДАЮ
 Председатель Общественного
 совета по НОКУ
 при Исполнительном
 комитете муниципального
 образования город
 Набережные Челны
 _____ Т.Ю. Гусева
 «09» 11 2023 года

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования
МБДОУ "Центр развития ребенка-детский сад №51 "Торнакай"
 (наименование организации)
 город 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)		30
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		40 баллов	39,2
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				99,2 балла	99,2
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 услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;	Статотчет организации, отчет о результатах	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		

	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.	самообследования, визуальный осмотр			
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		50 баллов	47,5
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
				100 баллов	97,5
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	18
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	Отсутствуют условия доступности для инвалидов		
				40 баллов	40
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных	Изучение мнения			

	доступностью услуг для инвалидов	родителей (законных представителей обучающихся)			
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	20
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	78
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	34,4

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	19,8
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
				100 баллов	94,2
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	29,4
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			

		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	99,4
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					468,3

Выводы и предложения
независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)
по результатам независимой оценки качества условий
по оказанию услуг в сфере образования
МБДОУ "Центр развития ребенка-детский сад №51 "Торнакай"
(наименование организации)
города Набережные Челны Республики Татарстан

1. Провести анализ результатов НОК оказания услуг с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне организации культуры запросам и ожиданиям потребителей по всем показателям.
2. Выявить причины, снижающие качество оказания услуг и продумать возможности его повышения.
3. Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 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.
4. Обеспечить условия доступности в помещениях ДОУ и на прилегающей к ней территории: адаптированных лифтов, поручней; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.
5. Разработать, согласовать с управлением образования и утвердить план мероприятий по улучшению качества оказания услуг населению по результатам НОК 2023 года.
6. Разместить итоговые результаты НОК оказания услуг и план мероприятий по улучшению качества работы организации на официальных сайтах организации.

МБДОУ "Центр развития ребенка-детский сад №51 "Торнакай"

№ п/п	Показатели	Рекомендации
1.	Внешний вид и состояние здания	<p>Детский сад после капитального ремонта (2020г). Состояние здания и территории отличное. Ограждение о всему периметру имеется, целостное. Внутри ДОУ красочно, чисто, аккуратно, уютно. Наличие веранд на наличие групп соответствует: 13 групп и 13 веранд. Полы и кровля теневых навесов: целостность имеется</p>
2.	Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями	<p>В ДОУ отсутствуют дети с ОВЗ и инвалиды, соответственно и нет адаптированных программ. Есть в наличие при входе в ДОУ пандус, поручни; расширены дверные проемы, расширен вход в туалетную комнату.</p> <p>В МБДОУ №51 «Торнакай» обеспечивается создание инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами: а) возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них (входная группа: имеется пандус, поручни, домофон, распашные двухсторонние двери. При необходимости инвалиду или лицу с ограниченными возможностями здоровья для обеспечения доступа в здание образовательной организации будет предоставлено сопровождающее лицо); б) создана доступная среда: кабинеты администрации, методический, медицинский блок, кабинет педагога-психолога, кабинет по обучению детей татарскому языку, музыкальный зал, физкультурный зал, кабинет развивающего обучения, туалет расположены на первом этаже; в) территория МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №51 «Торнакай» асфальтирована. На территории детского сада предусмотрены условия беспрепятственного и удобного передвижения маломобильных групп населения различных групп инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. На пути движения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по тротуару отсутствуют препятствия и выступающие элементы.</p> <p>Особые условия доступа к информационным системам и информационно-коммуникационным сетям для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья могут быть предоставлены при работе с официальным сайтом МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №51 «Торнакай» и с другими сайтами образовательной направленности, на которых существует версия для слабовидящих.</p> <p>Специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья отсутствуют</p>
3.	Материально-техническая база (укомплектованность и оснащённость)	<p>Для реализации приоритетного направления имеются необходимые условия: медицинский блок (медицинская комната, изолятор, процедурный кабинет); физкультурный зал и</p>

		<p>бассейн (с богатым стандартным и нестандартным оборудованием); в группах изготовлено и используется нестандартное физкультурное оборудование;</p> <p>В МБДОУ №51 «Торнакай» имеется: 13 групповых помещений с приёмными и туалетными комнатами: музыкальный зал; физкультурный зал; бассейн; кабинет педагога-психолога, кабинет по обучению детей татарскому языку; методический кабинет; медицинский кабинет; игровые площадки для прогулок; спортивная площадка; кабинет развивающего обучения. Оборудование групповых помещений, кабинетов специалистов, медицинского кабинета, музыкального зала, игры, игрушки и дидактические материалы подобраны в соответствии с реализуемой в МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №51 «Торнакай» образовательной программой, соответствующей требованиям СанПиН и ФГОП ДО.</p> <p>Информационная база МБДОУ оснащена электронной почтой; выходом в Интернет; разработан и действует сайт МБДОУ.</p> <p>Техническая инфраструктура информационной среды дошкольного учреждения включает в себя 6 компьютеров, мультимедийное оборудование: 8 проектор, 5 принтера, 3 сканера, 1 музыкальный центр, 1 фотоаппарат, 1 цифровое пианино, 1 интерактивная песочница, 5 интерактивные доски, 1 интерактивный стол.</p> <p>Материально-техническая оснащенность соответствует установленным требованиям.</p> <p>В ДОУ созданы все условия для творческого, интеллектуального и спортивного развития ребенка, педагоги с воспитанниками активно участвуют во всех мероприятиях города и республики, о чем свидетельствуют дипломы и грамоты в холле ДОУ.</p>
4.	Наличие технического оборудования, обеспечивающего безопасность посещения организации	<p>В детском саду имеется вахтер, 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 ДОУ ведется. Журнал дежурного администратора прошит и скреплен печатью, с ежедневной отметкой по обходу территория ДОУ и возрастных групп.</p> <p>Все эксплуатируемые помещения соответствуют требованиям СанПиН, охраны труда, пожарной безопасности, защиты от чрезвычайных ситуаций, антитеррористической безопасности учреждения дошкольного образования.</p> <p>Здание МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №51 «Торнакай» оснащено противопожарной звуковой сигнализацией, необходимыми табличками и указателями с обеспечением визуальной и звуковой информацией для сигнализации об опасности.</p> <p>Ворота закрыты на навесные замки, калитка центральная оборудована домофоном и видеокамерой, пропускной режим ведется, журнал регистрация посетителей заполняется.</p> <p>КТС проверяется и журнал ведется. Система АПС в рабочем состоянии. Металлоискатель имеется, в рабочем состоянии. Форма охраны: ЧОП, по штатному расписанию.</p>

		В ДОУ имеется видеонаблюдение.
5.	Комфорт и уют для посетителей	В детском саду созданы все условия для посетителей, имеется место для ожидания. В детском саду чисто и уютно. Для родителей проводятся консультации. В холлах имеются награды детей.
6.	Оформление стендов на двух языках	В детском саду информация обновлена к учебному году, вся информация и стенды оформлены на двух языках.
7.	Объяснения по снижению баллов по итогам просмотра ДОУ	<p>В ДОУ отсутствует возможность автоматической рассылки информации на электронные адреса родителей, так как родители подобную информацию не предоставляют при поступлении в ДОУ.</p> <p>В штате ДОУ отсутствует логопед и дефектолог.</p> <p>Снижены баллы из-за недостаточности наличия в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p> <p>Нет в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов: адаптированных лифтов, сменных кресел-колясок.</p>

УТВЕРЖДАЮ
 Заместитель Руководителя
 Исполнительного комитета
 МО г. Набережные Челны
 _____ Р.М. Халимов
 « ____ » _____ 2023 год

План
 мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе
 независимой оценки качества условий оказания услуг
 МБДОУ "Центр развития ребенка-детский сад №51 "Торнакай"
 по итогам независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования - 2023

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации						
II. Комфортность условий предоставления услуг						
III. Доступность услуг для инвалидов						
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						

Директор

Печать