

## УТВЕРЖДАЮ

Председатель Общественного  
совета при Исполнительном  
комитете муниципального  
образования город  
Набережные Челны

*Зайцева* В.А. Зайцева

« 2 » 11 2021 года

Результаты независимой оценки качества услуг по оказанию услуг в сфере образования

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательной - речевому и художественно - эстетическому направлению развития детей №66 «Веселые нотки» города Набережные Челны Республики Татарстан

№ п/п	Показатели	Источник информации	Результаты по учреждению	Единица измерения (значение показателя)	Результаты (итоговое значение показателя)
<b>I. 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>		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	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	40 баллов	38 баллов

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>	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	30 баллов	30 баллов
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 писем в организацию	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	30 баллов	38 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 <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	1. Телефон 2. Электронная почта 3. Возможность подать обращение через сайт	40 баллов	38 баллов
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных			

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	98
<b>II. Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления</b>						
2.1.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр			50 баллов	40 баллов
2.1.1.1	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	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр		Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	81

	<p>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.</p>				
2.3.1	<p>Доля получателей услуг удовлетворенных полностью предоставлением услуг организацией социальной сферы.</p>	<p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p>		50 баллов	41 баллов
		<p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p>		100 баллов	81

### III. Критерии доступности услуг для инвалидов

3.1.1	<p>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</p>	<p>Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр</p>	<p>Количество рабочих мест/расширяемость возможностей инвалидов пользоваться услугами совместно с другими (от одного до четырех)          Есть ли версия сайта для слабовидящих</p>	30 баллов	12 баллов
3.1.1	<p>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.</p>	<p>Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный</p>	<p>Имеется пандус</p>		

	<p>поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.</p>	осмотр		
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	40 баллов	4
3.2.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100 баллов	46
3.2.1	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)	40 баллов	46
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	30 баллов
3.3.1	Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	40 баллов	40
3.3.1	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	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	Есть версия сайта для слабовидящих	

	<p>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.</p>			100 баллов	46
<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)	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)	40 баллов	33
4.2.1	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	33
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации		Изучение мнения		

	социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.	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
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 92
<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)	30 баллов 28
5.1. 1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100 баллов 406

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	20 баллов	17
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)	50 баллов	44
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100 баллов	89
<b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки</b>				<b>406</b>
<b>Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации</b>				<b>406</b>



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

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательной - речевому и художественно - эстетическому направлению развития детей

№66 «Веселые нотки»  
 (наименование организации)

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. Требуется ремонт фасада. Внутри ДОУ красиво и чисто. Имеются указатели направления кабинетов для удобства посетителей. Проведён косметический ремонт внутри здания. Состояние территории удовлетворительное; веранды в удовлетворительном состоянии, однако требуется заменить полы тентовых навесов. Ремонт опасных участков тентовых навесов производится сразу. Ограждение имеется, ремонт поврежденных участков производится сразу. Требуется полная замена ограждения детского сада по периметру.
2.	Наличие технического оборудования, обеспечивающего безопасность посещения организации	В детском саду имеется вахтер, имеется кнопка тревожной сигнализации, ведется журнал посетителей, заполняются сведения о посетителях - это ФИО, паспортные данные, роспись 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 территории ДОУ и возрастных групп. У вахтера имеется металлодетектор. В ДОУ имеется видеонаблюдение, установлено 12 камер.
3.	Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями	В ДОУ имеются дети инвалиды с ДЦП (2 детей), адаптированная программа. Имеется пандус при входе без поручней.
4.	Материально-техническая база (укомплектованность и оснащённость)	Материально-техническая оснащённость соответствует установленным требованиям. Каждая группа оснащена игрушками и дидактическими играми по возрасту. Физкультурный зал оснащён всеми необходимыми материалами и инструментами достаточными для работы с детьми. Музыкальный зал также оснащён 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

		<p>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.</p> <p>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.</p> <p>В ДОУ созданы все условия для творческого, интеллектуального и спортивного развития ребенка, имеются программы дополнительного образования, педагоги с воспитанниками активно участвуют во всех мероприятиях города и республики, о чем свидетельствуют дипломы и грамоты в холле ДОУ.</p> <p>В детском саду созданы все условия, для посетителей имеется место для ожидания. Для родителей имеются консультации. В холлах имеются награды детей. Для родителей неорганизованных детей ведется работа консультационного пункта, запись на консультацию производится по телефону.</p>
5.	Комфорт и уют для посетителей	<p>В детском саду информация обновлена к учебному году, вся информация и стенды оформлены на двух языках (тагарский и русский).</p>
6.	Оформление стендов на двух языках	
7.	Информация о ДОУ из официального сайта	<p>Имеются сведения об организации, руководителе, его заместителях. На сайте ДОУ размещены документы: локальные акты, документы об образовательной и финансовой деятельности, по приёму детей, о функционирующих кружках (10 кружков), работе консультационного центра. Информация о педагогах полная, прописаны: наличие наград и званий – педагоги ДОУ имеют почетные грамоты Управления образования, МО и Н РТ.</p>
8.	Обратная связь	<p>Ведутся журналы письменных и устных обращений родителей, где заведующий ДОУ конкретно указывает ФИО обратившегося, ранжирует по виду обращения (жалоба, вопрос, предложение), имеется описание проделанной работы по каждой жалобе и вывод. Заведующий ДОУ лично решает вопросы обращения и фиксирует вывод по каждому обращению. Имеются возможность отслеживания хода рассмотрения обращений (заявления, объяснительные). В ДОУ отсутствует возможность автоматической рассылки информации на электронные адреса родителей, так как родители подобную информацию не предоставляют при поступлении в ДОУ.</p>
9.	Объяснения по снижению баллов по итогам просмотра ДОУ	<p>Нет адаптированных лифтов, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок. В организации не предусмотрены услуги, 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).</p>

		В штате ДОУ нет логопеда, дефектолога, логопункта. Нет навигации
10.	Вопрос заведующей: Чем Вам можно помочь в решении проблем, которые не удаётся решить в течение нескольких лет?	Здание детского сада требует капитального ремонта.

1. Целью оценки деятельности реализуемой деятельности на уровне образовательных организаций является повышение качества образования участников образовательного процесса по всем показателям.

2. Выявить причины, снижающие качество учебной образовательной деятельности и продумать возможности его повышения.

3. Включить в план мероприятий по устранению недостатков конкретные мероприятия, направленные на создание комфортных условий предоставления услуг.

4. Продолжить работу по созданию максимально доступной среды для инвалидов.

5. Газетабать, утвердить заместителем руководителем Исполнительного комитета план мероприятий по устранению недостатков по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной деятельности на 2022 год.

6. Разместить итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной деятельности и план мероприятий на официальных сайтах информационной системы «Электронное образование в Республике Татарстан», в сети «Интернет» <https://edu.tatar.ru>, [www.buz.gov.tl](http://www.buz.gov.tl)

## Выводы и предложения

1. Провести анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной деятельности с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне образовательной организации запросам и ожиданиям участников образовательного процесса по всем показателям.
2. Выявить причины, снижающие качество условий образовательной деятельности и продумать возможности его повышения.
3. Включить в план мероприятий по устранению недостатков конкретные мероприятия, направленные на создание комфортных условий предоставления услуг.
4. Продолжить работу по созданию максимально доступной среды для инвалидов.
5. Разработать, утвердить заместителем руководителя Исполнительного комитета план мероприятий по устранению недостатков по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной деятельности на 2022 год.
6. Разместить итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной деятельности и план мероприятий на официальных сайтах информационной системы «Электронное образование в Республике Татарстан», в сети «Интернет» <https://edu.tatar.ru>, [www.bus.gov.ru](https://www.bus.gov.ru)