


УТВЕРЖДАЮ
 Председатель Общественного
 совета при Исполнительном
 Комитете муниципального
 образования город
 Набережные Челны

 В.А. Зайцева
 «19 марта» 2020 года

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования

Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения "Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому направлению развития воспитанников №122 «АВВГ Делька» / город Набережные Челны Республики Татарстан *на дождь*

№ 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/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, которых установлено нормативными правовыми актами		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, которых установлено нормативными правовыми актами		30 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 https://edu.tatar.ru ,	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов,		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 https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	размещение установленных нормативными правовыми актами	которых	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)				
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			40 баллов	40 баллов	
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном стендах в помещении организации социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			100%	100%	
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%	100%	
					100 баллов	100 баллов	
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 баллов	
2.1.1	Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания),	Статотчет организации,	Наличие пяти и более комфортных условий для				

	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 комфорта условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.	Отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	предоставления услуг			
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортомностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		50 баллов	50 баллов	
2.3.1	Удовлетворенность комфортомностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		100%	100%	
				100 баллов	100 баллов	
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	Отсутствуют условия доступности для инвалидов	30 баллов	20 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				
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		40 баллов	40 баллов	
3.2.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных	Изучение мнения родителей (законных представителей)				

	получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	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	0 баллов	
3.3.1	Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению с другими: 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)			
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 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)		100%	100%	
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 баллов	
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью	Изучение мнения		100%	100%	

	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.	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	20 баллов		
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%	100%		
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	20 баллов		
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)	100%	100%		
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	50 баллов	50 баллов		
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	100%		

		обучающихся)		
<i>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки</i>				
Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации			100 баллов	100 баллов
			92	460

№ п/п	Показатели	Рекомендации
1.	Внешний вид и состояние здания	<p>ДОУ 2019 года открытия. Внешний вид здания отличный. В ДОУ 12 групп. Количество веранд соответствует количеству групп. Внутри ДОУ красочно и чисто. В ДОУ имеется музыкальный зал, физкультурный зал, кабинет татарского языка, кабинет для дополнительного кружков. Состояние территории отличное: МАФы в достаточном количестве, новые, ограждение целое.</p> <p>В ДОУ есть общий пандус. Перед ДОУ имеется стоянка для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенных дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение. В ДОУ имеются условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выпоненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) имеется возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) отсутствует альтернативная версия официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) нетпедагогов, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.
3.	Материально-техническая база (укомплектованность и оснащённость)	<p>Материально-техническая оснащённость соответствует установленным современным требованиям. Количество веранд – 12, соответствует отчету. Хотелось бы отметить, что на участках установлены новые, современные МАФы. Каждая группа оснащена современными игрушками и дидактическими играми по возрасту. Все в исправном состоянии. Материалы и дидактическое оснащение соответствует возрасту детей и в достаточном количестве.</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>

4.	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, росписи посетителей, к кому посетитель пришел. Журнал посетителей прошит и скреплен печатью. В журналах есть отметка дежурного администратора. Также в ДОУ ведется «Журнал дежурного администратора» прошит и скреплен печатью, с ежедневной отметкой по обходу территории ДОУ и возрастных групп. У вахтера имеется мегафон-дежурный. В ДОУ имеется видеонаблюдение.
5.	Комфорт и уют для посетителей	В детском саду созданы все условия для посетителей: имеется комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью; навигация внутри организации понятная и доступная; питьевая вода в доступе; санитарно-гигиеническое состояние ДОУ удовлетворительное; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки). Для родителей имеются консультации.
6.	Оформление стендов на двух языках	В детском саду информация обновлена к учебному году, стенды в холле ДОУ в достаточном количестве, информация и стенды оформлены на двух языках.
7.	Объяснения по снижению баллов по итогам просмотра ДОУ	Информация о педагогах полная, прописаны: 1) наличие сведений о ФИО руководителя, заместителях, педагогических работников; 2) наличие сведений об уровне образования, квалификации, общем стаже работы, стаже по профилю; 3) наличие наград и званий – педагоги ДОУ имеют благодарственные письма мэра, почетные грамоты УДО и М, МО и НРТ, однако нет информации о наградах и званиях. Ведутся журналы письменных, электронных и устных обращений родителей, где заведующий ДОУ конкретно указывает ФИО обратившегося, ранжируют 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. В штате ДОУ отсутствует дефектолог и логопед.
8.	Информация о деятельности ДОУ, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах	- На сайте и в доступе для посетителей размещена информация об основных сведениях ДОУ; - Указаны структура и органы управления образовательной организации; - План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, бюджетные сметы размещены на сайте; - реализуемые образовательные планы, годовые планы специалистов, учебный план, календарный учебный график размещены на сайте;

	<ul style="list-style-type: none"> - положение по платным услугам, калькуляция, пример договора имеются; - правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего распорядка и коллективный договор; - информация о педагогическом составе ДОУ на сайте полная.
--	---

Результаты анкетирования в МБДОУ №122 «АБВГ Дейка»

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»

$$P_{\text{откр}}^{\text{уд}} = \left(\frac{2 \text{ вопрос (да)} + 4 \text{ вопрос (да)}}{2 \times \text{количество всех опрошенных}} \right) \times 100 = 100\%$$

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

$$P_{\text{комф}}^{\text{уд}} = \frac{6 \text{ вопрос (да)}}{\text{количество всех опрошенных}} \times 100 = 95\%$$

Комментарии родителей: цветов сажать побольше; не хватает клавиш для инвентаря, не хватает игрушек. Не хватает воспитателей.

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

$$P_{\text{дост}}^{\text{уд}} = \left(\frac{8 \text{ вопрос (да)}}{7 \text{ вопрос (да)}} \right) \times 100 = 100\%$$

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

$$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{12 \text{ вопрос (да)}}{\text{количество всех}} \right) \times 100 = 100\%$$

ОПРОШЕННЫХ

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) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

13 вопрос (да)

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{\text{количество всех опрошенных}}{\text{количество всех опрошенных}} \right) \times 100 = 100\%$$

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

14 вопрос (да)

$$P_{\text{орг. усл. уд.}} = \left(\frac{\text{количество всех опрошенных}}{\text{количество всех опрошенных}} \right) \times 100 = 100\%$$

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

15 вопрос (да)

$$P_{\text{уд.}} = \left(\frac{\text{количество всех опрошенных}}{\text{количество всех опрошенных}} \right) \times 100 = 95\%$$

Общественные эксперты:

_____/Миннеханова Рузиль Финдусовна

_____/Усманова Альфия Ханнановна

_____/Магахова Тамьяна Габдулхаковна

_____/Галиуллина Эльза Марселоевна

_____/Ваземдинова Лейсан Рафилевна

