

УТВЕ  
 Председатель Общес  
 совета  
 при Исполн  
 комитете муници  
 образова  
 Набережн  
 Т.И  
 «09» 11

**Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования**  
 Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №126 «Бисеринки»  
 (наименование организации)  
 город 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>	Вся информация, размещенная на электронных ресурсах, соответствует документам, предоставленным администрацией ДОУ. Все оформлено в соответствии с нормативно-правовыми документами. Соответствует в полном объеме (36 стендов по три-пять разделов)	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			
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме),	Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> ,	Все нормативно-правовые документы актуальны и соответствуют требованиям; информации о персональных данных воспитанников и		

	установленным нормативными правовыми актами.		сотрудников нет.		
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	На сайте	30 баллов	30
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 гиперссылка 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	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) <i>адрес электронной почты для дистанционного способа получения услуг;</i> <i>- телефоны заведующего и др. специалистов;</i> <i>- виджеты на официальной странице в ВК: сообщить о проблеме, высказать мнение; возможность написать через чат в ВК</i>		
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	$42+46/50*100=88\%$	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)			
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	96
<b>II. Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления</b>					
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; 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 для предоставления услуг В ДОУ функционирует пропускной режим только по предъявлению документа, удостоверяющего личность, либо внутреннего пропуска; журнал регистрации посетителей ведется в системе. – В ДОУ в наличии имеются 2 комфортных зоны отдыха (ожидания); – Есть специально отведенная зона, где родители могут ознакомиться с особенностями воспитательно-образовательного процесса, также для удобства есть в наличии журналы для повышения родительской компетентности во взаимодействии с детьми; – Санитарно-гигиенические помещения доступны для родителей, внутри в наличие имеются средства для гигиенических процедур (жидкое мыло, т/бумага, б/полотенца); – Был проведен визуальный осмотр помещений: санитарное состояние внутри ДОУ хорошее, недочетов не обнаружено, на территории, прилегающей к ДОУ также никаких заметных нарушений не обнаружено: вся территория убрана,		

			<p>участки соответствуют требованиям, МАФЫ безопасны, повреждений не обнаружено.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ДОУ находится в районе, где имеется возможность добраться на общественном и личном транспорте;</li> <li>– Ландшафтом территории микрорайона предусмотрена парковка для автомобилей, так как микрорайон новый.</li> <li>– Все средства связи: телефон, официальный сайт доступны для связи; есть возможность связаться посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг; есть возможность связаться также и через официальную страницу в ВК.</li> <li>– Требования безопасности соблюдены, в наличии имеется пост охраны, пропускной режим соблюдается;</li> </ul> <p>В ДОУ также имеется тетрадь обращений для родителей, «обратная связь» в активном режиме; журнал регистрации устных и письменных обращений; журнал регистрации обращений ч/з электронные ресурсы.</p>		
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	50/50*100=100	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	В ДОУ функционируют 2 группы для детей ОВЗ: одна группа для детей с ОВЗ (ЗПР/РАС). Группы полностью безопасны для детей с ОВЗ, в данных группах есть отдельные выходы, оборудованные кнопкой и пандусом. Вся мебель безопасная, прикреплена, расстановка мебели с учетом индивидуальных особенностей	30 баллов	30
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	– Все входные группы оборудованы пандусами, внутри ДОУ есть адаптированный лифт для маломобильных групп населения; ландшафтом территории микрорайона предусмотрена парковка для автомобилей, так как микрорайон новый; в ДОУ имеется специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещения для маломобильных групп населения; дверные проемы широкие. Детский сад новый – предусмотрено проектом.		
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	5/5*100=100	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	5/5*100=100	30 баллов	30

		, 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 (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) При входе есть пандус для маломобильных групп населения: Табличка с названием и план первого этажа выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Все группы, имеющие отдельный выход на территорию ДОУ имеют пандусы отдельные кнопки для входа в группу; есть возможность через эл. почту и почту еду.татар получить помощь в дистанционном режиме; также есть возможность получить консультацию специалистов по телефону. Все обращения, поступающие через цифровые ресурсы фиксируются и передаются адресно.		
				100 баллов	100
<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)			

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)	$47/50 \cdot 100 = 94$	40 баллов	37,6
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)	$45/50 \cdot 100 = 90$	20 баллов	18
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	95,6
<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)	$50/50 \cdot 100 = 100$	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)	$50/50*100=100$	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)	$50/50*100=100$	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
<b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки</b>					<b>98,3</b>
<b>Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации</b>					<b><math>96+100+100+95,6+100=491,6</math></b>