


УТВЕРЖДАЮ
Председатель Общественного
совета по НОКУ
при Исполнительном
комитете муниципального
образования город
Набережные Челны
 Т.Ю. Гусева
«23» октября 2024 года

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка - детский сад № 85 «Карусель»
город Набережные Челны Республика 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		30 баллов	30
1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Стенды учреждений	Объем информации (количество материалов/страниц размещенной на информационном стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещенных на информационных актах)		
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/страниц размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенных на информационных актах)		

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.tl , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	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 услуги 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.tl , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию			
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
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)		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%
99,6				100 баллов	100
II. Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления					
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Статус отчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр		50 баллов	50

Выводы и предложения по МБДОУ №85

№ п/п	Показатели	Рекомендации
1.	Внешний вид и состояние здания	Здание в хорошем состоянии. Внутри ДОУ красочно и чисто. Состояние территории в хорошем состоянии: веранды по количеству групп в хорошем состоянии. МАФы безопасны, в хорошем состоянии. Ограждение целостное, ремонт поврежденных участков производится сразу.
2.	Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями	Центральный вход оборудован звонком, имеется пандус, поручни на лестничных проемах, лифт, тактильные плитки, напольные метки, дверные проемы расширены, имеются специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.
3.	Материально-техническая база (укомплектованность и оснащённость)	Материально-техническая оснащённость соответствует установленным современным требованиям, имеются передвижные модули по ПДД. Каждая группа оснащена современными игрушками и дидактическими играми по возрасту. Кабинеты дополнительного образования оснащены всеми методическими и дидактическими материалами. Физкультурный зал оснащен всеми необходимыми материалами и инструментами достаточными для работы с детьми. Музыкальный зал также оснащен 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 обращения родителей и проведенных консультаций. Имеются материалы для сенсорного развития психологической разгрузки детей, песочной терапии, место для проведения коррекционных занятий, индивидуальной работы с детьми. 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.
4.	Наличие технического оборудования, обеспечение безопасного посещения организации	Имеется домофон на входе в ДОУ. В детском саду имеется вахтер, сотрудник ЧОП, 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. Также в ДОУ ведется Журнал дежурного администратора прошит и скреплен печатью, с ежедневной отметкой по обходу территории ДОУ и возрастных групп. У вахтера имеется

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		45	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортом/способностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		50 баллов	90 %	
2.3.1	Удовлетворенность комфортом/способностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Имеется получатель услуг, не достаточно удовлетворенный комфортом/способностью предоставления услуг организацией	100%	90 %	
				100 баллов	95	
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	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,	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Условий доступности для инвалидов достаточно			

	расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.					
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			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)			100%	100%
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
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	Условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими достаточно.		100 баллов	100

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	39,2
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)	Имеется получатель услуг, не достаточно удовлетворенный 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.	100%	98%
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, осуществляютшие экспертизу-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		100%	100%
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании форм взаимодельствия дистанционных форм взаимодействия	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		20 баллов	20
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	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		100%	100%

	(жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).						
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
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)				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, отделов, 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	49
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Имеется получатель услуг, который в целом не достаточно удовлетворен условиями оказания услуг в организации.				
Итоговое значение в части показателей общей критерий оценки						100 баллов	99
Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации						500	493,2

Эксперты:



/ Харисова Гулшат Ренатовна



/ Захарова Елена Александровна



/ Григорьева Ольга Николаевна



/ Ахметзянова Жандыш Халимовна



/ Ахмедова Гузиль Аглимовна

Информация группы №7 о положительных и отрицательных факторах предоставления услуг в ОУ и УДО

МБДОУ г. Набережные Челны "Центр развития ребенка-детский сад № 85 "Карусель"

Наименование учреждения: МБДОУ г. Набережные Челны "Центр развития ребенка-детский сад № 85 "Карусель"

Показатели	Положительные факторы	Факторы, отрицательно влияющие на качество предоставления услуг	Рекомендации по улучшению качества образовательных услуг
1. Открытость и доступность информации (1.1 – 1.4)	<p>Информация о деятельности ДОУ, размещенной на официальном сайте организации, соответствует информации, размещенной на информационный стендах в помещении организации. Информация полностью обновлена на начало учебного года, актуальная и изменяемая. На стенде имеется информация о языках обучения. Содержание информации соответствует направлению деятельности ДОУ. Основная информация оформлена на двух государственных языках. Система безопасности исправна. Имеется вахта, видеонаблюдение, электронные замки на дверях и калитках, пропускная система, работник ЧОП.</p>		<p>Поддерживать максимальную открытость и доступность информации о деятельности ДОУ</p>
2. Комфортность условий и доступность (2.1 – 2.7)	<p>В ДОУ созданы комфортные условия для получателей услуги: стулья, питьевая вода, санитарно-гигиенические комнаты, вахта с телефоном. В помещении и на территории чисто, уютно. Все эстетично оформлено. Дополнительно организованы места для отдыха посетителей.</p>	<p>Имеется сотрудник услуг, не достаточно удовлетворенный комфортностью предоставления услуг организацией</p>	<p>Обеспечить максимальную комфортность для получения услуг в ДОУ.</p>
3. Доступность услуг для инвалидов	<p>Есть пандус, поручни на лестничных пролетах. Расширенные дверные проемы. Основная вывеска с наименованием учреждения, адресом, номерами телефонов и режимом работы продублированы налписью,</p>		<p>Поддерживать существующий высокий уровень условий для комфортности и доступности.</p>

	Выполненной рельефно-точечным шрифтом Брайля.		
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (3.1 – 3.2)	Получатели услуг отмечают доброжелательность и вежливость всех работников МБДОУ, в книге отзывов имеется множество записей со словами благодарности разному контингенту работников	Имеется получатель услуг, не достаточно удовлетворенный доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	Обеспечить удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.
5. Удовлетворенность качеством оказания услуги (4.1 – 4.3)	Получатели услуг удовлетворены условиями оказания услуг.	Имеется получатель услуг, который в целом не достаточно удовлетворен условиями оказания услуг в организации	Обеспечить удовлетворенность условиями оказания услуг в организации

6	Объяснения по снижению баллов по итогам просмотра ДОУ		
	Показатели	Выводы	Рекомендации
1	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортомностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Имеется получатель услуг, не достаточно удовлетворенный комфортомностью предоставления услуг организацией	Обеспечить максимальную комфортность для получения услуг в ДОУ.
2	Доля получателей услуг удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	Имеется получатель услуг, не достаточно удовлетворенный доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	Обеспечить удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и
	Предложения	Предоставлять услуги в соответствии со сроками установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг.	Организовать мероприятия, направленные на повышение профессиональной этики работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный

		и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.
3	Доля получателей услуг удовлетворены условиями оказания услуг.	Имеется получатель услуг, не достаточно удовлетворенный условиями оказания услуг.	Обеспечить удовлетворенность родителей условиями оказания услуг в организации	Своевременно предоставлять услуги в соответствии со сроками предоставления социальных услуг.

		<p>металлодетектор. В ДООУ имеется видеонаблюдение, установлены наружные камеры.</p> <p>Имеется информационный стенд по ПБ, огнегасители, пути эвакуации свободные.</p>
5.	Комфорт и уют для посетителей	<p>В детском саду созданы все условия для посетителей имеется место для ожидания (стол, диван, питьевая вода). Для родителей имеются консультации. В холлах имеются награды детей.</p>
6.	Оформление стендов на двух языках	<p>В детском саду информация обновлена к учебному году, вся информация и стенды оформлены на двух языках (таатарский и русский), таблички с должностями и графиком работы на кабинетах.</p>
7.	Объяснения по снижению баллов по итогам просмотра ДООУ	<p>Имеется сотрудник услуг, не достаточно удовлетворенный комфортностью предоставления услуг организацией</p> <p>Имеется сотрудник услуг, не достаточно удовлетворенный 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.</p> <p>Имеется сотрудник услуг, который в целом не достаточно удовлетворен условиями оказания услуг в организации</p>
8.	Решение проблемы	<p>Предоставлять услуги в соответствии со сроками установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг.</p> <p>Организовать мероприятия, направленные на повышение профессиональной этики 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.</p> <p>Своевременно предоставлять услуги в соответствии со сроками предоставления социальных услуг.</p>

Итоги анкетирования родителей.

Из 49 опрошенных родителей:

- 1 человек предложил чаще приглашать театры;
- 1 человек предложил организовать спортивные мероприятия для детей;
- 1 родитель разнобразить питание, фрукты;
- 1 родитель пожелал больше мест для детей;

- 1 родитель выразил необходимость пополнить группы дидактическими, настольными играми;
- 1 родитель предложил поднять зарплату воспитателям;
- 43 родителя оставили без ответа.