

**ПРОТОКОЛ №55**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Наименование организации: МАДОУ «Д/с №224»

Регион: Республика Татарстан

Адрес: 420087, ул. Даурская, д.15, ул. Даурская д.48б

Ф.И.О. руководителя: Дорофеева Резеда Шакировна

Контактный телефон: 8(843)298-71-69

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных:

| № п/п       | Показатели   | Параметры, подлежащие оценке   | Результаты обобщения первичных данных  |  | Результаты расчета показателей |
|-------------|--|--|--|--|--------------------------------|
| <b>1</b>    | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>   |  |  |  |                                |
| <b>1.1.</b> | Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:  | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | <b>87,1 баллов</b>             |
|             | - на информационных стендах в помещении организации;   | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                |
|             | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».  |  | <b>11</b>  | <b>10,5</b>  |                                |
| <b>1.2.</b> | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:   | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:  | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |  | <b>40</b>                      |
|             |  |  | <b>40</b>  |  | <b>31,5</b>                    |
|             |  |  | <b>90 баллов</b>   |  |                                |

|                            |  |   |   |   |                     |
|----------------------------|--|---|---|---|---------------------|
|                            | - телефона;  | - телефона;   | <b>3 из 4 оцениваемых индикаторов</b>               |   |                     |
|                            | - электронной почты;   | - электронной почты;  |   |   |                     |
|                            | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");  | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                               |   |   |                     |
|                            | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).  | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |   |   |                     |
| 1.3.                       | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 99,34 баллов        |
|                            |  | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 76  | 75  |                     |
|                            |  | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 76  | 76  |                     |
| <b>Итого по критерию 1</b> |  |   |   |   | <b>92,87 баллов</b> |
| <b>2</b>                   | <b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>   |   |   |   |                     |
| 2.1.                       | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг  | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг  | Количество комфортных условий предоставления услуг: |   |                     |

|   |   |  |   |  |                     |
|---|---|--|---|--|---------------------|
|   | (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> | <b>2 из 5 оцениваемых индикаторов</b>                     |  | <b>40 баллов</b>    |
| 2.2.  | Время ожидания предоставления услуги.   | 2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах   | Показатель не оценивается для образовательных организаций |  |                     |
| 2.3.  | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).   | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг  | Общее количество опрошенных:                              | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: | <b>98,68 баллов</b> |
|   |   |  | 76  | 75   |                     |
| <b>Итого по критерию 2</b>  |   |  |   |  | <b>69,34 баллов</b> |
| 3   | <b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>   |  |   |  |                     |
| 3.1.  | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:   | 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:   | Количество условий доступности организации для инвалидов: |  | <b>40 баллов</b>    |
|   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  | <b>2 из 5 оцениваемых индикаторов</b>                     |  |                     |
|   | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;   |   |  |                     |
|   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  |   |  |                     |
|   | - сменных кресел-колясок;   | - сменных кресел-колясок;  |   |  |                     |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  |  |   |  |                     |

|                            |  |   |  |  |   |
|----------------------------|--|---|--|--|---|
| 3.2.                       | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:                                  | 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: |  | 40 баллов                                       |
|                            | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;   | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  | 2 из 6 оцениваемых индикаторов   |  |   |
|                            | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;        | - 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);                         | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);                          |  |  |   |
|                            | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;                                | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;                                 |  |  |   |
|                            | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);                                       | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);  |  |  |   |
|                            | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.  | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому  |  |  |   |
| 3.3.                       | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). |   |  |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: |
|                            |  | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов   | 2  | 2  |   |
| <b>Итого по критерию 3</b> |  |   |  |  | <b>58 баллов</b>                                |
| <b>4</b>                   | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>  |   |  |  |   |
|                            | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                          |   | Общее количество опрошенных:   | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной |   |

|          |   |   |                              |   |                   |
|----------|---|---|------------------------------|---|-------------------|
|          |   |   |                              | организации:  |                   |
| 4.1.     | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                      | 76                           | 76  | 100 баллов        |
| 4.2.     | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                      | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию   | 76                           | 76  | 100 баллов        |
| 4.3.     | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).   | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | 76                           | 76  | 100 баллов        |
|          | <b>Итого по критерию 4</b>  |   |                              |   | <b>100 баллов</b> |
| <b>5</b> | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>  |   |                              |   |                   |
|          | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации   |   | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |                   |
| 5.1.     | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  | 5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым   | 76                           | 76  | 100 баллов        |
| 5.2.     | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).   | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации<br>- наличием и понятностью навигации   | 76                           | 76  | 100 баллов        |

|                                |  |   |    |    |                     |
|--------------------------------|--|---|----|----|---------------------|
|                                |  | внутри организации;<br>- графиком работы организации  |    |    |                     |
| 5.3.                           | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации | 76 | 76 | 100 баллов          |
|                                | <b>Итого по критерию 5</b>   |   |    |    | <b>100 баллов</b>   |
| <b>ИТОГО по всем критериям</b> |  |   |    |    | <b>84,04 баллов</b> |

### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. (частично)

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
- режим занятий обучающихся
- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
- о реализуемых уровнях образования
- о формах обучения
- о нормативных сроках обучения
- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года
- о количестве вакантных мест для приёма (перевода) по каждой образовательной программе, специальности, направлению подготовки

На официальном сайте образовательной организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности:

- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:**

В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- наличие и понятность навигации внутри организации
- наличие и доступность питьевой воды

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в частности:

- 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)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. (частично)

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Росособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
- режим занятий обучающихся
- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
- о реализуемых уровнях образования
- о формах обучения
- о нормативных сроках обучения
- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года
- о количестве вакантных мест для приёма (перевода) по каждой образовательной программе, специальности, направлению подготовки

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности:

- технической возможностью выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:**

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- навигации внутри образовательной организации
- доступность питьевой воды

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому