

УТВЕРЖДАЮ
Председатель Общественного
совета по НОКУ

при Исполнительном
комитете муниципального
образования город
Набережные Челны

 Т.Ю. Гусева

«08» 11 2024 года

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования

Муниципальное бюджетное образовательное учреждение

«Детский сад присмотра и оздоровления №38 «Аленький цветочек»

(наименование организации)

город Набережные Челны Республики 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 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		В детском саду информация обновлена к учебному году, вся информация и стенды оформлены на двух языках, актуальная, современная, эстетичная
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, размещение которых установлено нормативными		На сайте организации имеется информация о деятельности организации

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	правовыми актами	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 услуги 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)		На официальном сайте организации имеется информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: номер телефона, электронная почта, «Виртуальная» приёмная», через которую родители могут подать электронное обращение (жалобы, предложения), имеют возможность получить консультацию по интересующему вопросу. В ДОУ имеется частичная возможность рассылки информации на электронные адреса родителей, которую некоторые родители представляют в заявлении при поступлении в ДОУ.
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		40 баллов	36
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%	90%
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%	90%
				100 баллов	96 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		
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	Имеется зона ожидания: возле кабинета заведующего с информационными папками для родителей по приему детей расположены 2 кресла для посетителей и удобный стол. На всех кабинетах указано рабочее время специалистов на 2-х государственных языках. Для посетителей и сотрудников ДОУ 2 санитарно-гигиенических помещения: на первом и на втором этажах. В ДОУ есть возможность доехать до организации на общественном транспорте. Вокруг детского сада есть места, где можно оставить автомобиль. В детском саду уютно, чисто, комфортно.
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	50 баллов	48,5 баллов
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	97%
			100 баллов	98,5 баллов
III. Критерий 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	0 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.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Отсутствуют условия доступности для инвалидов		В ДОУ нет оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		40 баллов	<u>40</u> баллов
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	<u>20</u> 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 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 необходимым обучением (инструктирование) по сопровождению инвалидов в	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)		Имеется альтернативная версия официального сайта организации для инвалидов по зрению. В детском саду нет детей – инвалидов с ограниченными возможностями, нуждающихся в организации для них специальных условий доступности. Нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

	помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.				Педагог – психолог прошел необходимое обучение (инструktирование) по сопровождению инвалидов
				100 баллов	60 баллов
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	38,4 балла
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%	96%
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	37,6 балла
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные 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)		100%	94%
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	17 балла
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью	Изучение мнения родителей (законных представителей)		100%	85%

	электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	обучающихся)			
IV. 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	19 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, отделов, специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	95%	
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%	
			100 баллов	99 баллов	
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий					
оценки					
Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации			500 баллов	446,5 баллов	

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

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад присмотра и оздоровления №38 «Аленький цветочек»
(наименование организации)
города Набережные Челны Республики Татарстан

Предложения независимых экспертов:

1. Продолжить работу по созданию доступной среды детям с ОВЗ и инвалидам.
2. Произвести капитальный ремонт в здании и территории сада.

Рекомендации:

1. Оборудовать помещения ДОУ с учетом доступности для инвалидов:
 - установить пандус;
 - установить адаптированные лифты, поручни, расширить дверные проемы;
 - обеспечить организацию сменными кресло-колясками;
 - выделить специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение в организации для посетителей с ОВЗ.
3. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:
 - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Выводы и предложения

независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)
по результатам независимой оценки качества условий
по оказанию услуг в сфере образования

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение

«Детский сад присмотра и оздоровления №38 «Аленький цветочек»

(наименование организации)

города Набережные Челны Республики Татарстан

№ п/п	Показатели	Выводы и рекомендации
1.	Внешний вид и состояние здания	Требуется капитальный ремонт сада. В ремонте нуждается также асфальтовое покрытие вокруг детского сада. Внутри ДООу красочно и чисто. Сделан косметический ремонт холла, двух групп, заменены оконные блоки в 3-х группах, в 2-х медцинских кабинетах. Состояние территории удовлетворительное: МАФы в достаточном количестве, ограждение целостное, ремонт поврежденных участков производится сразу. Протуголочные площадки и тентовые навесы соответствуют количеству групп: групп -10, веранд – 10. Деревянный настил, все целостное. В саду имеется 4 ночных групп.
2.	Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями	В ДООу нет детей – инвалидов, поэтому нет адаптированной программы. В детском саду нет детей – инвалидов с ограниченными возможностями, нуждающихся в организации для них специальных условий доступности. Условия доступности учреждения для посетителей с ограниченными возможностями не созданы.
3.	Материально-техническая база (укомплектованность и оснащённость)	В трех группах дошкольного учреждения имеются интерактивные доски. Во всех группах в достаточном количестве дидактические игры, игрушки по возрасту (новые куклы, машинки и др.). Оборудован новый кабинет по обучению детей в шахматы. В музыкальный зал приобретено электронное пианино; в физкультурный зал – мячи, мягкие модули и коврики. Для работы с детьми и родителями педагогу – психологу предоставлен большой кабинет. Бассейн пополнен новыми игрушками: для игр с водой, надувные мячи, нарукавники. В кабинете татарского языка проведен косметический ремонт. Имеются материалы для сенсорного развития, психологической разгрузки детей, место для проведения коррекционных занятий, индивидуальной работы с детьми.
4.	Наличие технического оборудования, обеспечивающего безопасность посещения организации	В детском саду имеется вахтер, ЧОП «Патрон», имеется КТС, АПС, речевое оповещение; ведется журнал посетителей, заполняются сведения о посетителях - это ФИО, паспортные данные, росписи посетителей, к кому посетитель пришел, цель визита. Журнал посетителей прошит и скреплен печатью. Также в ДООу ведется журнал дежурного администратора, прошит и скреплен печатью, с ежедневной отметкой по обходу территории ДООу и возрастных групп. У вахтера имеется металлодетектор. В ДООу имеется видеонаблюдение, установлено 17 камер.

		Частично заменены окна в группах. Имеются новые сушилки для обуви в группах для детей. Имеется информация по ПШБ. Огнетушители в количестве 18шт.
5.	Комфорт и уют для посетителей	В детском саду созданы все условия для посетителей имеется место для ожидания. Возле кабинета заведующего 2 кресла, стол, информационные папки, питьевая вода.
6.	Дополнительная информация	Ведутся журналы письменных и устных обращений родителей, где заведующий ДОО конкретно указывает ФИО обратившегося, регистрирует по виду обращения (жалоба, вопрос, предложение), имеется описание проделанной работы по каждой жалобе и вывод. Заведующий ДОО лично решает вопросы обращения и фиксирует вывод по каждому обращению. В ДОО организована работа по дополнительному образованию физкультурно – спортивной направленности для часто болеющих детей «Растем здоровыми». Имеются сведения о педагогических работниках организации с указанием названия награды, года получения. В ДОО имеется возможность развития творческих способностей и интересов воспитанников, организована работа кружков по направлениям. Дети участвуют в олимпиадах воспитанников («Кубик Рубика», «Всезнайка», «Сомик», «Умка», «Росток»), в творческих выставках/смотре (Звёздочки 21 века, конкурсы чтецов им. Тукая, «Дорогою добра», «Татар малае», «Татар кызы»), в спортивных мероприятиях - (Веломарафон, Зарница, Треоборье, Спартакиада), в социально-значимых проектах (Звезда Победы, Окна Победы, Бессмертный полк)
7.	Объяснения по снижению баллов по итогам просмотра ДОО	В штате ДОО отсутствует логопед и дефектолог. Не созданы условия для доступности учреждения для лиц с ограниченными возможностями: нет пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д..

Эксперты:

Рад / Давыдова Гелуся Вазыховна, старший воспитатель, Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому направлению развития детей №62 «Весняночка»

ГЗ / Гарипова Земфира Лефхатовна, старший воспитатель, Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №16 «Скворушка» г. Набережные Челны»/

З.Р.Р. / Хузятглиева Роза Равиловна, заместитель заведующего по хозяйственной работе, Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №65 «Машенька»