


УТВЕРЖДАЮ  
 Председатель Общественного  
 совета по НОК  
 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 дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №54 «Искорка»

(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>	Информация о деятельности организации размещена на официальном сайте ДОУ и ее содержание соответствует законодательству и правовым актам Российской Федерации.	30 баллов	10 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 соответствует требованиям		10 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 <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> ,	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами соответствует требованиям		10 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной	Официальный сайт	На официальном сайте размещены	= 30 баллов	15 баллов

	сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – ссылки на анкетирование, номера телефонов и электронная почта, форма для электронного обращения.		
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 <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): ссылки на анкетирование, номера телефонов, электронная почта		15 баллов
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Все опрошенные получатели услуг удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	40 баллов	20 баллов
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)	Все опрошенные родители удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на стендах и на официальном сайте ДОУ		10 баллов
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».				10 баллов
				100 баллов	100 баллов
<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	20 баллов
2.1.1	Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;	Статотчет организации, отчет о результатах	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг – имеется комфортная зона отдыха		30 баллов

	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.	самообследования, визуальный осмотр	(ожидания) для родителей, оборудованная мебелью, навигация внутри помещения, доступная питьевая вода, санитарно-гигиенические помещения, транспортная доступность, доступность записи на получение услуги.		
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Все получатели услуг удовлетворены комфортностью предоставления услуг	50 баллов	25 баллов
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			25 баллов
				<b>100 баллов</b>	<b>100 баллов</b>
<b>III. Критерии доступности услуг для инвалидов</b>					
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	Предусмотрены оборудование помещения и территории с учетом доступности для инвалидов. Имеется пандус.	30 баллов	15 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	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Имеется пандус при входе в ДООУ, стоянок для автотранспорта инвалидов нет, адаптированные лифты не имеются, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения отсутствуют		15 баллов

	социальной сферы.				
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	ДОУ посещают люди с ОВЗ.	40 баллов	20 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)			20 баллов
3.3	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) нет.	30 баллов	15 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 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). 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 – имеется, наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению – имеется, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому – имеется.		15 баллов
				100 баллов	100 баллов
<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	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100 % удовлетворенность родителей доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт.	40 баллов	20 баллов



	организацию социальной сферы				
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)			20 баллов
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)	100 % удовлетворенность родителей доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг.	40 баллов	20 баллов
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)			240 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100 % удовлетворенность родителей доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	20 баллов	10 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 (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			10 баллов
				<b>100 баллов</b>	<b>100 баллов</b>
<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)	Получатели услуг рекомендуют организацию родственникам и знакомым	30 баллов	15 баллов

		обучающихся)			
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			15 баллов
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100% получателей услуг удовлетворены организационными условиями предоставления услуг	20 баллов	10 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)			10 баллов
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100% получателей услуг удовлетворены в целом условиями оказания услуг	50 баллов	20 баллов
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			30 баллов
				100 баллов	100 баллов
<b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки</b>					500 балла
<b>Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации</b>				500 баллов	500 балла

**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 комбинированного вида №54 «Искорка»**  
 (наименование организации)  
 города Набережные Челны Республики Татарстан

Внутри ДОУ красочно и чисто, здание новое. В ДОУ имеются физкультурный зал, музыкальный зал. Прогулочные площадки и теневые навесы соответствуют количеству групп.

Техническое состояние здания в отличном состоянии.

Состояние территории ухоженное: МАФы в достаточном количестве, ограждение имеется.

В ДОУ имеются Дети с ОВЗ, имеется адаптированная программа. В ДОУ созданы условия для детей с ОВЗ, все помещения доступны. Медицинский блок оснащен всеми необходимыми оборудованием.

Материально-техническая оснащенность соответствует установленным требованиям. Каждая группа оснащена 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: музыкальный центр, синтезатор, проектор, экран, компьютер, магнитофон. Все в исправном состоянии. Материалы и дидактическое оснащение соответствует возрасту детей и в достаточном количестве.

В кабинете педагога-психолога и учителя – логопеда имеется вся необходимая информация для родителей по основным вопросам, по которым обращаются родители. Психолог ведет журнал обращений родителей и проведенных консультации. Созданы условия для индивидуальной, подгрупповой работы с детьми; и с родителями: кресло, стол, стулья, кабинет просторный. Имеются материалы для сенсорного развития, психологической разгрузки детей.

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, уголки уединения.

В ДОУ созданы все условия для творческого, интеллектуального и спортивного развития ребенка, педагоги с воспитанниками активно участвуют во всех мероприятиях города и республики, о чем свидетельствуют дипломы и грамоты в холле ДОУ.

В детском саду имеется вахтер, имеется кнопка тревожной сигнализации, вводится 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 территория ДОУ и возрастных групп. У вахтера имеется металлодетектор. В ДОУ имеется видеонаблюдение. На вахте стоит ЧОП.

В детском саду созданы все условия для посетителей имеется место для ожидания. В детском саду чисто и уютно. Для родителей имеются консультации. В холлах имеются награды детей. Работа с неорганизованными детьми проводится в консультационном центре.

В детском саду информация обновлена к учебному году, вся информация и стенды красочно оформлены на двух языках.

Информация о педагогах полная, прописаны: наличие наград и званий, педагоги ДОУ имеют почетные грамоты УДО и М, МО и Н РТ.

Ведутся журналы письменных и устных обращений родителей, где заведующий ДООУ конкретно указывает ФИО обратившегося, ранжируют по виду обращения (жалоба, вопрос, предложение), имеется описание проделанной работы по каждой жалобе и вывод. Заведующий ДООУ лично решает вопросы обращения и фиксирует вывод по каждому обращению. Имеются возможность отслеживания хода рассмотрения обращений (заявления, объяснительные). В штате ДООУ 1 учитель-логопед.

### **Итоги анкетирования родителей.**

Из 60 опрошенных родителей, по одному родителю отметили:

- пополнить штат сотрудников;
- повысить оплату труда;
- побольше экскурсий с детьми и родителями;
- разнообразить меню.

Семь родителей никогда не пользовались дистанционными формами получения информации;