

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель Общественного  
совета по НОК  
при Исполнительном  
комитете муниципального  
образования город  
Набережные Челны  
  
T.O. 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

| №<br>п/п   | Показатели  | Источник<br>информации  | Результаты по учреждению  | Единица измерения<br>(значение<br>показателя) | Результаты<br>(итоговое значение<br>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 стенах 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 стенах 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                                       |

|        |  |   |   |            |            |
|--------|--|---|---|------------|------------|
|        | сфера 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 стенах в помещении организации социальной сферы.  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)   | Все опрошенные родители удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на стенах 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 |

**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 |   | 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  |
|       |   |   |  | 100 баллов | 100 баллов |

### 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 | 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 ДОУ, 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<br>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; помочь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшиими 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).<br>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  |
|   |   |   |   | 100 баллов | 100 баллов |
| <i>V. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг</i> |   |   |   |            |            |
| 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  |

|  |   |   |   |  |            |
|--|---|---|---|--|------------|
| 5.1.1  | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.   | обучающихся)  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)       | 100% получателей услуг удовлетворены организационными условиями предоставления услуг | 15 баллов  |
| 5.2  | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |   |  | 20 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  |
| <i>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки</i>  |   |   |   | 100 баллов   | 100 баллов |
| <i>Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации</i> |   |   |   | 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 консультаций. 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, введется журнал посетителей, заполняются сведения о посетителях - это ФИО, паспортные данные, списки 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 территории 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 ДОУ конкретно указывает ФИО обратившегося, ранжируют по виду обращения (жалоба, вопрос, предложение), имеется описание проделанной работы по каждой жалобе и вывод. Заведующий ДОУ лично решает вопросы обращения и фиксирует вывод по каждому обращению. Имеются возможность отслеживания хода рассмотрения обращений (заявления, объяснительные). В штате ДОУ 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;