

УТВЕРЖДАЮ
 Председатель Общественного
 совета по НОКУ
 при Исполнительном
 комитете муниципального
 образования город
 Набережные Челны
 Т.Ю. Гусева
 «10» 11 2025 года

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №76 «Ветерок»
 (наименование организации)
 город Набережные Челны Республики Татарстан

№ п/п	Показатели	Источник информации	Результаты по учреждению	Единица измерения (значение показателя)	Результаты (итоговое значение показателя)
I. 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	Информация, содержание и порядок информации, размещенный на официальном сайте ДОУ соответствует законодательству Российской Федерации	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		
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 правовыми актами		

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	На официальном сайте размещены дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – номера телефонов, электронная почта, ссылки на опросы или запись на прием к сотрудникам ДОУ	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 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 https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)		
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Не все опрошенные получатели услуг удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	40 баллов	34 балла
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)			
1.3.2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».				
99,6				100 баллов	94 балла
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	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг. В ДОУ имеется комфортная зона отдыха, оборудованная мебелью (диван, кресло, стол), навигация внутри помещения, питьевая вода в доступе на первом этаже	50 баллов	50 баллов

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	возле входа, санитарно-гигиенические помещения имеются и в доступе для посетителей, доступность записи на получение услуги через телефон или электронную почту.		
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Получатели услуг удовлетворены комфортностью предоставления услуг	50 баллов	46 баллов
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
				100 баллов	96 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	Имеется пандус при входе в ДОУ, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Отсутствуют стоянок для автотранспорта инвалидов, адаптированные лифты не имеются	30 баллов	28 балла
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			

	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)	Получатели услуг – инвалиды не все удовлетворены доступностью услуг	40 баллов	30 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)			
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	30 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).		
				100 баллов	88 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)	Не все получатели услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг	40 баллов	40 баллов
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)			
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	36 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)			
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	11 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)			
				100 баллов	87 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 обучающихся)		30 баллов	29 баллов
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	18 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)			
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		50 баллов	29 баллов
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
				100 баллов	76 баллов
<i>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки</i>					
Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации				500 баллов	441 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 комбинированного вида №76 «Ветерок»
(наименование организации)
города Набережные Челны Республики Татарстан

1. Провести анализ результатов НОК оказания услуг с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне организации культуры запросам и ожиданиям потребителей по всем показателям.
2. Выявить причины, снижающие качество оказания услуг и продумать возможности его повышения.
3. Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
4. Разработать, согласовать с управлением образования и утвердить план мероприятий по улучшению качества оказания услуг населению по результатам НОК 2025 года.
6. Разместить итоговые результаты НОК оказания услуг и план мероприятий по улучшению качества работы организации на официальных сайтах организации.

№ п/п	Показатели	Рекомендации
1.	Внешний вид и состояние здания	МБДОУ «Детский сад комбинированного вида №76 «Ветерок» функционирует с 1990 года. Состояние здания и территория удовлетворительное. Ограждение по всему периметру имеется, целостное. Внутри ДОУ красочно, чисто, аккуратно, уютно. МБДОУ «Детский сад комбинированного вида №76 «Ветерок» функционирует 9 групп для детей дошкольного возраста от 1 до 7 лет, которые посещают 122 ребенка. 3 группы общеразвивающей направленности, 6 групп комбинированной направленности Наличие веранд на наличие групп соответствует: 9 групп и 9 веранд. Полы и кровля тентовых навесов: целостность имеется.
2.	Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями	МБДОУ «Детский сад комбинированного вида №76 «Ветерок» функционирует 6 групп комбинированной направленности, имеются дети с ОВЗ и инвалиды (23 ребенка) и имеется адаптированная образовательная программа дошкольного образования детей с нарушениями опорно-двигательного аппарата. В МБДОУ обеспечивается создание инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами: а) возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них (входная группа: имеется пандус, поручни, домофон, имеется кнопка вызова при входе, имеются инвалидные кресла. При необходимости инвалиду или лицу с ограниченными возможностями здоровья для обеспечения доступа в здание образовательной организации будет предоставлено сопровождающее лицо); б) создана доступная среда: кабинеты администрации, методический, медицинский блок, зал лечебной физкультуры, лечебный блок, кабинет педагога-психолога, кабинет по обучению детей татарскому языку, кабинет учителя-дефектолога, музыкальный зал, физкультурный зал, кабинет дополнительных услуг, туалет расположен на первом этаже; в) территория МБДОУ «Детский сад комбинированного вида №76 «Ветерок» асфальтирована. На территории детского сада предусмотрены условия беспрепятственного и удобного передвижения маломобильных групп населения различных групп инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. На пути движения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по тротуару отсутствуют препятствия и выступающие элементы. Имеется пандус при входе в ДОУ, инвалидные коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, стоянок для автотранспорта инвалидов нет, адаптированные лифты не имеются. Особые условия доступа к информационным системам и информационно-коммуникационным сетям для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья могут быть предоставлены при работе с официальным сайтом МБДОУ «Детский сад комбинированного вида №76 «Ветерок» и с другими сайтами образовательной направленности, на которых существует версия для слабовидящих.
3.	Материально-техническая база (укомплектованность и оснащённость)	Для осуществления образовательной деятельности в соответствии с заявленной образовательной программой в ДОУ поддерживается функционирование помещений для различных видов деятельности: методический кабинет, музыкальный зал, физкультурный зал, кабинет педагога - психолога, кабинет для изучения татарского языка, кабинеты дополнительного образования, зал лечебной физкультуры, лечебный блок, 9 групповых помещений.

		С целью создания безопасных условий учреждение оборудовано: кнопкой экстренного вызова полиции (тревожной сигнализацией), сигнал которой выведен на пульт дежурной части УВД, что обеспечивает своевременное информирование правоохранительных органов о возможных признаках террористической угрозы; камерами наружного и внутреннего видеонаблюдения; автоматической пожарной сигнализацией, звуковым, речевым, световым оповещением. Системы регулярно обслуживаются организациями, имеющими лицензии на данный вид деятельности. Произведено энергетическое обследование и изготовлен энергетический паспорт, подготовлен и согласован с ГИБДД г. Набережные Челны Дорожный паспорт, утвержден паспорт антитеррористической защищенности. Кроме того, в целях пресечения угроз террористического акта установлен внутриобъектовый режим в рамках которого: пропуск посетителей в ДОУ осуществляется с 8.00 до 17.00 только через центральную калитку и центральный вход (вахту) при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителей, с регистрацией в журнале посещений и указанием цели визита, пропуска. В РППС детского сада входит: групповое пространство и межгрупповое пространство, территория детского сада. Для организации группового пространства педагоги используют: мобильные центры детской активности и зонирование. Основой мобильных центров выступают передвижные модули: полки, стеллажи, контейнеры с колесиками. Передвижное оборудование наполнено развивающими игровыми материалами. В групповых помещениях предусмотрены зоны: Книжный уголок. Уголок для изобразительной детской деятельности. Атрибуты для сюжетно-ролевых игр: «Семья», «Магазин», «Пароход», «Больница», «Парикмахерская» и пр.; Уголок природы. Зона игр и подвижной занятости; творчества; познавательного развития; уединения Зоны познавательной активности педагоги организуют с применением игровых пособий, которые побуждают детей к освоению грамоты, начальных математических знаний, освоению правил безопасного поведения: алфавит, дорожные знаки, ноты, развивающие игры, модели и макеты, предметы для опытно-поисковой работы: магниты, увеличительные стекла, пружинки, весы, мензурки, иллюстрированные альбомы и др. Таким образом, развивающая предметно-пространственная среда детского сада функционирует как средство развития детей и выступает условием их социализации. Для повышения эффективности образовательного процесса, в ДОУ используются различные ТСО: Интерактивное оборудование (доска, проектор, ноутбук).
4.	Наличие технического оборудования, обеспечивающего безопасность посещения организации	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. Также в ДОУ ведется журнал дежурного администратора, который прошит и скреплен печатью, с ежедневной отметкой по обходу территории ДОУ и возрастных групп. Все эксплуатируемые помещения соответствуют требованиям СанПиН, охраны труда, пожарной безопасности, защиты от чрезвычайных ситуаций, антитеррористической безопасности учреждения дошкольного образования. Здание МБДОУ оснащено противопожарной звуковой сигнализацией, необходимыми табличками и

		указателями с обеспечением визуальной и звуковой информацией для сигнализации об опасности. Ворота закрыты на навесные замки, калитка центральная оборудована домофоном и видеокамерой, пропускной режим ведется. КТС проверяется и журнал ведется. Система АПС в рабочем состоянии. Металлоискатель имеется, в рабочем состоянии. Форма охраны: ЧОП, по штатному расписанию.
5.	Комфорт и уют для посетителей	В детском саду созданы все условия для посетителей, имеется место для ожидания. В детском саду чисто и уютно. Для родителей проводятся консультации.
6.	Оформление стендов на двух языках	В детском саду информация обновлена к учебному году, вся информация и стенды оформлены на двух языках.
7.	Объяснения по снижению баллов по итогам просмотра ДОУ	В ДОУ отсутствует возможность автоматической рассылки информации на электронные адреса родителей, так как родители подобную информацию не предоставляют при поступлении в ДОУ. В штате ДОУ отсутствует учитель-логопед, есть учитель-дефектолог. Снижены баллы из-за недостаточности наличия в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). По итогам анкетирования из не все родители удовлетворены качествами условий оказания услуг в организации.

Итоги анкетирования родителей.

Из 24 опрошенных:

- 3 человека прописали, что есть необходимость в логопед.