

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
 муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад комбинированного вида №84 «Серебряное копытце»
 (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	Структура официального сайта ЭС «Электронное образование Республики Татарстан» соответствует приказу № 1493 от 04 августа 2023 года «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникаций сети «Интернет» и формату предоставления информации». Вся представленная на сайте информация актуальна, нормативно-правовые документы оформлены в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством РФ: - размещены все соответствующие требованиям ФЗ локальные акты; документы по организации воспитательно-образовательной деятельности, приему детей в ДОУ; организации питания в ДОУ; документы по деятельности консультационного пункта. Размещенные во всех разделах документы размещены в виде активных ссылок и читаемы..	30 баллов	30 баллов
1.1.1	Соответствие информации о	Стенды	В холлах ДОУ размещены 18 информационных стендов		

	деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	учреждений	для посетителей: информация представлена на двух языках; из них 2 стенда, на которых размещена информация с нормативными документами о деятельности детского сада: 1 стенд с учредительными документами для удобства родителей; 1 стенд, на котором размещена нормативно-правовая документация об оказании дополнительных образовательных услуг; информационный 1 стенд, который размещен возле блока питания; 1 информационный стенд возле медицинского блока; 12 тематических стендов. Во всех 11 функционирующих группах имеется разное количество информационных стендов, с размещенной на них информацией о деятельности групп и детского сада, режимы дня и расписание образовательной деятельности; разнообразным тематическим материалом для педагогического просвещения родителей.		
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 номера телефонов заведующего ДООУ, бухгалтерии, медицинского персонала; адрес электронной почты, по которым могут связаться потребители услуг (родители и др. социальные партнеры). Также есть адреса электронной почты edu.tatat.ru руководителя, старшего воспитателя, специалистов ДООУ, воспитателей, по которым можно получить обратную связь: раздел Основные сведения об организации/педагогический коллектив/ страницы педагогов, раздел Основные сведения, где размещена информация для связи с органами управления ОО (телефоны и электронная почта УО). Есть возможность связаться через официальную страницу социальной сети «ВКонтакте» через виджеты «Сообщить о проблеме», «Решаем вместе»; через «Платформу обратной связи» через портал ЕСИА. В ДООУ имеется возможность подать обращение через электронные почты, телефон, через платформу обратной	30 баллов	30 баллов

			связи (ЕСИА) В ДОУ имеются журналы: журнал регистрации письменных обращений; журнал регистрации письменных обращений, обращений по электронным сервисам (э.почта, телефон). В кабинете педагога-психолога: Журнал работы с детьми из семей группы риска; журнал наблюдений; журнал учета групповых форм работы с родителями (законными представителями) и педагогами); журнал консультирования родителей (законных представителей); журнал индивидуальных, подгрупповых и групповых форм работы с детьми.		
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)	120/124*100=96%	40 баллов	38,4 баллов
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы,	Изучение мнения родителей (законных представителей			

	размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	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».				
				100 баллов	98 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	ДОУ размещено в зоне транспортной доступности, с двух сторон возле детского сада имеются 2 парковки для транспортных средств. Территория ДОУ ограждена забором, калитка оборудована домофоном. Входная группа также оборудована кнопкой вызова. В ДОУ организована зона ожидания (диван и столик), которая размещена возле кабинета заведующего возле медицинского блока. В кабинете педагога-психолога имеется зона для приема и проведения индивидуальной работы с посетителями (родителями (законными представителями)). По проекту в ДОУ имеются в наличии 12 групповых помещений, в настоящее время функционируют 11 групп, инклюзивная группа, отдельных физкультурный зал, отдельный музыкальный зал. На прилегающей к зданию территории имеются в наличии 11 оборудованных прогулочных площадок, 2 спортивные площадки. Входная группа оборудована пандусом для маломобильных групп населения. Имеются табличка с названием детского сада и план здания, выполненные шрифтом Брайля. После проведенного капитального ремонта (2019 год) при входе и внутри ДОУ расширены дверные проемы, имеется санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных групп населения. Возле входа есть территория, где можно родители могут оставить прогулочные детские коляски.	50 баллов	50 баллов
2.1.1	Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:	Статотчет организации,			

	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.	отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр			
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	62/62*100=100%	50 баллов	50баллов
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
				100 баллов	100 баллов
III. Критерии доступности услуг для инвалидов					
3.1.	Оборудование помещений	Статотчет	ДООУ размещено в зоне транспортной доступности, с двух	30 баллов	30 баллов

	организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	сторон возле детского сада имеются 2 парковки для транспортных средств. Покрытие прилегающей к зданию территории ДОУ позволяет передвигаться людям маломобильных групп населения (инвалидам-колясочникам). Входная группа оборудована пандусом для маломобильных групп населения. Имеются табличка с названием детского сада и план здания, выполненные шрифтом Брайля. После проведенного капитального ремонта (2019 год) при входе и внутри ДОУ расширены дверные проемы, имеется санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных групп населения. На официальном сайте ЭС «Электронное образование Республики Татарстан» имеется версия для людей с ограниченными возможностями по зрению» (увеличение шрифта для удобства чтения информации)		
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			
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	В ДОУ функционирует 4 коррекционные группы (ЗПР-2; ТНР-1; ССД-1) 18 воспитанников коррекционных групп имеют инвалидность, воспитанники посещающие данные группы обучаются по адаптированным образовательным программам в соответствии со своим направлением АОП ЗПР; АОП ССД; АОП ТНР	40 баллов	40 баллов
3.2.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидовЧисло получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			

	услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты				
3.3	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	$3/3 \cdot 100 = 100\%$	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	100 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)	По результатам ответов анкет не выявлено никаких серьезных жалоб по данному пункту	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)	62/62*100=100%	40 баллов	40 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)	62/62*100=100%	20 баллов	20 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	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 обучающихся)	62/62*100=100%	30 баллов	30 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)	62/62*100=100%	20 баллов	20 баллов
5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			

	графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).				
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	$62/62 \cdot 100 = 100\%$	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)			
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки				100 баллов	100 баллов
Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации			$98 + 100 + 100 + 100 + 100$	500 баллов	498 баллов

Общественные эксперты:

 /Анисимова Ч.Р./
 /Трифорова Е.В./
 /Фоменко Ю.А./
 /Салахеева Г.Н./
 /Валиуллина В.Р./

**Выводы и предложения
независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)**

по результатам независимой оценки качества условий
по оказанию услуг в сфере образования

муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад комбинированного вида №84 «Серебряное копытце»

(наименование организации)

города Набережные Челны Республики Татарстан

Показатель	Выводы	Рекомендации	Предложения
Внешний вид и состояние здания	По итогам визуального осмотра и изучения официального сайта ЭС «Электронное образование Республики Татарстан» были сделаны следующие выводы:- структура сайта соответствует пр. № 1493 от 04 августа 2023 года «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату предоставления информации»; - наполняемость и актуальность информации, размещенной во всех разделах сайта соответствует требованиям законодательства РФ, вся информация доступна и читаема, навигация по сайту не создает каких-либо сложностей. - созданы все условия для удобства посетителей – получателей услуг, оказываемых ДОО (информационные стенды, электронные сервисы связи, зоны ожидания, специально организованные помещения для проведения индивидуально-групповой работы с воспитанниками, функционирования консультационного пункта); во всех 11 группах имеется разное количество информационных стендов, с размещенной на них информацией о деятельности групп и детского сада, режимы дня и расписание образовательной деятельности; разнообразным тематическим материалом для педагогического просвещения родителей. - соблюдены все требования для соблюдения безопасности нахождения воспитанников в детском саду (ЧОП, вахта, домофон, электронный замок на двери); - внешнее состояние территории и здания удовлетворительное, в 2019 году был проведен капитальный ремонт.	Поддерживать целостность детского сада.	

	Состояние здания и территории отличное. Ограждение по всему периметру имеется, целостное. Внутри ДОУ красочно, чисто, аккуратно, уютно. Количество веранд соответствует количеству групп: 11 групп и 11 веранд. МАФы в достаточном количестве.		
Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями	В ДОУ функционируют 4 коррекционные группы (ЗПР-2; ТНР-1; ССД-1), детей инвалидов – 18; имеются пандусы, поручни на лестничных проемах. Есть парковочное место для инвалидов. Созданы условия для маломобильных групп населения и инвалидов: входная группа оборудована пандусом, имеются табличка и план здания, выполненные шрифтом Брайля, расширенные дверные проемы, специальное санитарно-гигиеническое помещение, оборудование для пользования группами маломобильных граждан.	Условий доступности для инвалидов достаточно	
Материально-техническая база (укомплектованность и оснащённость)	Материально-техническая оснащенность соответствует установленным требованиям. Каждая группа оснащена игрушками и дидактическими играми по возрасту. Физкультурный зал оснащен всеми необходимыми материалами и инструментами достаточными для работы с детьми. Музыкальный зал также оснащен звуковой и световой аппаратурой. Все в исправном состоянии. Материалы и дидактическое оснащение соответствует возрасту детей и в достаточном количестве. В кабинете педагога-психолога имеется вся необходимая информация для родителей по основным вопросам, по которым обращаются родители. Психолог ведет журнал обращений родителей и проведенных консультаций. На каждого ребёнка адаптационных групп заведена тетрадь, планируется и ведётся индивидуальная работа. Имеются материалы для сенсорного развития, психологической разгрузки детей, проведения коррекционных занятий, индивидуальной работы с детьми. 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. Информационная база МБДОУ оснащена электронной почтой; выходом в Интернет; разработан и действует сайт МБДОУ. Реализуются дополнительные образовательные	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.	

	программы (8) по 5 направлениям.		
Наличие технического оборудования, обеспечивающего безопасность посещения организации	В детском саду имеется вахтер и охранник ЧОП, имеется кнопка тревожной сигнализации, ведется 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 территории ДОУ и возрастных групп. У вахтера имеется металлодетектор. В ДОУ имеется видеонаблюдение. Домофоны на калитке, дверях входных групп и двери центрального входа присутствуют.	В ДОУ есть все условия, обеспечивающие безопасность посещения организации	
Комфорт и уют для посетителей	В детском саду чисто и уютно. Созданы все условия для удобства посетителей – получателей услуг, оказываемых ДОУ (информационные стенды, электронные сервисы связи, зоны ожидания, специально организованные помещения для проведения индивидуально - групповой работы с воспитанниками, функционирования консультационного пункта); во всех 11 группах имеется разное количество информационных стендов, с размещенной на них информацией о деятельности групп и детского сада, режимы дня и расписание образовательной деятельности; разнообразным тематическим материалом для педагогического просвещения родителей. В холлах есть награды детей. Навигация внутри организации понятная и доступная.	В детском саду более пяти комфортных условий для предоставления услуг	
Оформление стендов на двух языках	В холлах ДОУ размещены 23 информационных стендов для посетителей: информация представлена на двух языках. Имеется уголок потребителя, документы и сведения в уголке потребителя актуальны	В детском саду информация обновлена к учебному году	
Объяснения по снижению баллов по итогам просмотра ДОУ	Недостатков не выявлено	По результатам анкет, большое количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	