

УТВЕРЖДАЮ  
 Председатель Общественного  
 совета по НОКУ  
 при Исполнительном  
 комитете муниципального  
 образования город  
 Набережные Челны  
 \_\_\_\_\_ Т.Ю. Гусева  
 « 08 11 \_\_\_\_\_ 2023 года

**Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования**  
**МАДОУ города Набережные Челны «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно - речевому**  
**направлению развития воспитанников №100 "Жар - птица"**  
 (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>		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 <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		
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 <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию		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 <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)		
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		40 баллов	<u>40 баллов</u>
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)		100%	100%
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%	100%
				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,		50 баллов	50 баллов

		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		
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		50 баллов	50 баллов
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
				100 баллов	100 баллов
<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		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.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Условий доступности для инвалидов нет		
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		40 баллов	<u>40 баллов</u>
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		30 баллов	<u>25 баллов</u>
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	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)		

	дому.			100 баллов	65 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 организацию социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		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)		100%	100%
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	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)		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

<b><i>V. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг</i></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 обучающихся)		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)		20 баллов	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)			
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 баллов	100 баллов
<b><i>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки</i></b>				<b><i>100 баллов</i></b>	<b><i>93</i></b>
<b><i>Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации</i></b>				<b><i>500 баллов</i></b>	<b><i>465</i></b>

**Выводы и предложения**  
**независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)**  
 по результатам независимой оценки качества условий  
 по оказанию услуг в сфере образования  
МАДОУ «Детский сад №100 "Жар - птица"  
 (наименование организации)  
 города Набережные Челны Республики Татарстан

1. Продолжить работу по созданию доступной среды детям с ОВЗ и инвалидам.

Рекомендации:

1. Оборудовать помещения ДОУ с учетом доступности для инвалидов:

- установить адаптированные лифты, пандусы, поручни, расширить дверные проемы;

- обеспечить организацию сменными кресло-колясками;

- выделить специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение в организации .

3. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля внутри всего здания ДОУ;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Показатель	Выводы	Рекомендации	Предложения
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. 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.	Работа по созданию доступной среды детям с ОВЗ и инвалидам в ДОУ ведется. Однако по проекту в здании не предусмотрены лифт и расширенные дверные проёмы.	1. Оборудовать помещения ДОУ с учетом доступности для инвалидов: - установить адаптированные лифты, поручни, расширить дверные проемы; - обеспечить организацию сменными кресло-колясками; - выделить специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение в организации 3. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля внутри всего здания ДОУ; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Продолжить работу по созданию доступной среды детям с ОВЗ и инвалидам.

**Оценочный лист независимой экспертной группы качества оказания услуг  
 МАДОУ города Набережные Челны «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно -  
 речевому направлению развития воспитанников №100 "Жар - птица"**

№ п/п	Показатели	Рекомендации
1.	Внешний вид и состояние здания	Состояние территории хорошее: МАФы в достаточном количестве, ограждение целостное. Прогулочные площадки и тентовые навесы соответствуют количеству групп: групп -13, веранд – 13. Деревянный настил, все целостное. Внешний вид здания удовлетворительный. Требуется ремонт фасада.
2.	Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями	Имеются таблички, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля, на 2-х языках. Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. В ДОУ не обеспечена доступность для воспитанников с ОВЗ и детей-инвалидов всех помещений, где осуществляется образовательная деятельность. В детском саду нет детей – инвалидов с ограниченными возможностями, нуждающихся в организации для них специальных условий доступности. Адаптированной программы нет, т.к. родители имеющих детей – инвалидов с соматическими заболеваниями пишут отказ от специальной программы, высказывая свое желание обучать ребенка по Программе ДОУ.
3.	Материально-техническая база (укомплектованность и оснащённость)	На кухню приобретена тестомешалка, обновлены кастрюли. Во всех группах имеется комплект: интерактивная доска, ноутбук, проектор. Много ширм, изготовленных своими руками, дверные проемы, окна – все используется для вывешивания театральных ширм и проведения театра. Во всех группах имеются Лепбуки по различным темам. Приобретены новые игры по национальностям: «Тэти киемнэр», «Сабантуй», «Сказки Поволжья»; игры по пожарной безопасности в достаточном количестве. Для физкультурного зала приобрели нейродорожки, коврики. Для музыкального зала приобретен на средства гранта интерактивный стол для театрализованных постановок, обновлены детские костюмы. Для кабинета педагога – психолога приобретен прозрачный мольберт, световой стол.
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. Журнал посетителей прошит и скреплен печатью. Также в ДОУ ведется журнал дежурного администратора, прошит и скреплен печатью, с ежедневной отметкой по обходу территория ДОУ и возрастных групп. У вахтера имеется



		<p>металлодетектор. В ДОУ имеется видеонаблюдение, установлено 14 камер. Имеется задвижка на калитке.</p> <p>Имеется информация по ППБ. Огнетушители в количестве 15 шт.</p> <p>Свободных путей эвакуации- 17</p>
5.	Комфорт и уют для посетителей	<p>Имеется зона ожидания для посетителей: 3 удобных дивана, бойлер с водой, актуальная информация для родителей.</p> <p>Имеются таблички на кабинетах специалистов на 2-х языках, на группах -номера групп на 2-х государственных языках.</p> <p>Санитарно – гигиеническое помещение доступно для посетителей.</p>
6.	Оформление стендов на двух языках	<p>Все названия, стенды в детском саду оформлены на 2-х государственных языках.</p>
7.		<p>Имеются сведения о педагогических работниках организации, с указанием названий наград, года получения: Почетная грамота УО, Исполком; Нагрудный знак «За сохранение и укрепление духовных ценностей, возрождения исконных национальных традиций, а также продолжение культурного наследия народов России»</p> <p>Имеется программа дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности («Крепыши» и «Фитнесинка»)</p> <p>Организован консультпункт совместно с ДОУ №95 «Балкыш».</p> <p>Имеется возможность развития творческих способностей и интересов воспитанников:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Участие в олимпиадах воспитанников («Кубик Рубика», «Всезнайка», «Сомик», «Умка», «Турнир смекалистых», «Орленок», «Белем жәүһәрләре»</li> <li>2) Участие в творческих выставках/смотре (Звёздочки 21 века, конкурсы чтецов им.Тукая, «Дорогою добра», «Татар малае», «Татар кызы», «Юный мастер», «Бәхет йолдызы», «Сәхнә көзгесе», «Мультфест»)</li> <li>4) Участие в спортивных мероприятиях (Веломарафон, Зарница, Троеборье, Спартакиада)</li> <li>5) Участие в социально-значимых проектах (Зеленый флаг, Звезда Победы, Окна Победы, Бессмертный полк, Татнефть, Музей на колесах)</li> </ol>
8.	Снижение баллов	<p>Баллы снижаются за пункт «Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>– отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>– отсутствие сменных кресел-колясок;</li> <li>– отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>– в штате нет логопеда, дефектолога;</li> <li>– не реализуются адаптированные образовательные программы (детей, нуждающихся в таких программах, в ДОУ нет);</li> </ul>

		– в организации не обеспечена доступность для воспитанников с ОВЗ и детей-инвалидов всех помещений, где осуществляется образовательная деятельность.
9.	Чем можно помочь в решении проблем, которые не решаются в течение нескольких лет?	Необходимо обшить фасад здания.

**Итоги анкетирования родителей (списочный состав – 292 человека, анкетирование – 59 человек):**

- всё отлично;
- всем довольна;
- всё устраивает;
- всё нравится.

**Подсчет анкет МАДОУ № 100 «Жар-птица»**

**Расчет по варианту 1.3:**

$$(52+50):(2 \times 59) \times 100 = 102:118 \times 100 = 0,86 \times 100 = 86 \text{ баллов}$$

**Расчет показателя 2.3:**

$$П_{уд}^{комф} = 59:59 \times 100 = 1 \times 100 = 100 \text{ баллов}$$

**Расчет значения критерия 2:**

$$K^2 = 0,3 \times 59 + 0,4 \times 59 + 0,3 \times 59 = 17,7 + 23,6 + 17,7 = 38,6 = 59 \text{ баллов}$$

**Расчет показателя 3.3:**

$$П_{уд}^{дост} = 4:4 \times 100 = 1 \times 100 = 100 \text{ баллов}$$

**Расчет показателя 4.2:**

$$П_{уд}^{оказ.услуг} = (59 : 59) \times 100 = 1 \times 100 = 100 \text{ баллов}$$

**Расчет показателя 4.3:**

$$П_{уд}^{оказ.услуг} = (46 : 59) \times 100 = 0,797 \times 100 = 78 \text{ баллов}$$

**Расчет значения критерия 4**

$$K^4 = (0,4 \times 59) + (0,4 \times 59) + (0,2 \times 46) = 23,6 + 23,6 + 9,2 = 56 \text{ баллов}$$

**Расчет значения показателя 5.1.**

$$П_{реком} = (59 : 59) \times 100 = 1 \times 100 = 100 \text{ баллов}$$

**Расчет значения показателя 5.2.**

$$П_{реком} = (59 : 59) \times 100 = 1 \times 100 = 100 \text{ баллов}$$

**Расчет значения показателя 5.3.**

$$П_{реком} = (59 : 59) \times 100 = 1 \times 100 = 100 \text{ баллов}$$

**Расчет значения критерия 5:**

$$K^5 = 0,3 \times 59 + 0,2 \times 59 + 0,5 \times 59 = 17,7 + 11,8 + 29,5 = 59 \text{ баллов}$$

Эксперты:

- Давыдова Гелуся Вазыховна / Давыдова Гелуся Вазыховна, старший воспитатель МБДОУ «Детский сад №62 «Весняночка»/
- Шарипова Ильгамия Нургаязовна / Шарипова Ильгамия Нургаязовна, старший воспитатель МБДОУ «Детский сад №120 «Ладушки»/
- Хузягалиева Роза Равиловна / Хузягалиева Роза Равиловна, зам. зав. по хозяйственной работе МБДОУ  
"Детский сад комбинированного вида № 65 "Машенька"/
- Чистопольцева Людмила Михайловна / Чистопольцева Людмила Михайловна, педагог – психолог, МБДОУ "Детский сад №66 "Веселые нотки"/
- Фаррахова Лиля Мансуровна / Фаррахова Лиля Мансуровна, педагог – психолог, МАДОУ "Детский сад № 117 «Уенчык»/