

УТВЕРЖДАЮ
Председатель Общественного
совета по НОКу
при Исполнительном
комитете муниципального
образования город
Набережные Челны

 Т.Ю. Гусева

22.11.2022 года

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования
МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №104 «Бэлэкэч»
(наименование организации)
город Набережные Челны Республики Татарстан

| № п/п | Показатели | Источник информации | Результаты по учреждению | Единица измерения (значение показателя) | Результаты (итоговое значение показателя) |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1. 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 | | 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 | Официальный сайт | | 30 баллов | 30 баллов |

| | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| | сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | организации на https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию | | | |
| 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) | | 40 баллов | 40 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) | | | |
| 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 | 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 | 50 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 | | |

| | | | | | |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------|------------|
| | 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 | | | |
| 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 |
| 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 | | 30 баллов | 30 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 социальной сферы. | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | Отсутствуют условия доступности для инвалидов | | |
| 3.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных | Изучение мнения | | 40 баллов | 40 баллов |

| | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| | доступностью услуг для инвалидов | родителей (законных представителей обучающихся) | | | |
| 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 | 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) | | 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 | 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 |
| <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 | 30 баллов |
| 5.1.1 | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым. | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | | | |

| | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--|-------------------|-------------------|
| | | 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 |
| 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 | | | | 500 баллов | 500 баллов |

Выводы и предложения
независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)
по результатам независимой оценки качества условий
по оказанию услуг в сфере образования
МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №104 «Бэлэкэч»
(наименование организации)
города Набережные Челны Республики Татарстан

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

Техническое состояние здания в отличном состоянии.

Состояние территории ухожено: 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, 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 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.

Рекомендации:

1. Провести анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг в организации с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне организации по всем показателям.
2. Разработать и утвердить заместителем руководителя Исполнительного комитета план мероприятий по устранению недостатков по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг на 2023 год.
3. Разместить итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и план мероприятий в сети «Интернет», на официальном сайте организации.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования
 МБОУ «Центр развития ребенка, детский сад №104 «Валентина»
 (информация по итогам)
 город Екатеринбург, Челябинская область

| № п/п | Показатели | Источники информации | Периоды по реализации | Фактически достигнутый уровень | Планируемый уровень |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|---------------------|
| 1. Информационная открытость организации об организации | | | | | |
| 1.1 | Своевременное информирование о деятельности организации в сфере деятельности по образовательным и информационным ресурсам, ее структуре и порядке оказания услуг и установленных тарифах/платах и других организационных параметрах на официальном сайте организации. | Официальный сайт организации на http://www.104.ru | 2022-2023 гг. | 30 баллов | 30 баллов |
| 1.1.1 | Своевременное информирование о структуре и организационных параметрах сферы деятельности на официальном сайте организации и в других формах информационного взаимодействия с клиентами – родителями. | Официальный сайт организации на http://www.104.ru | 2022-2023 гг. | 30 баллов | 30 баллов |
| 1.1.2 | Своевременное информирование о деятельности в сфере деятельности в сфере, размещенной на официальном сайте организации с целью оказания услуг, в частности, в порядке оказания установленных тарифов/платах другим клиентам – родителями. | Официальный сайт организации на http://www.104.ru | 2022-2023 гг. | 30 баллов | 30 баллов |
| 1.2 | Размещение на официальном сайте организации сведений об | Официальный сайт | 2022-2023 гг. | 30 баллов | 30 баллов |