


УТВЕРЖДАЮ  
 Председатель Общественного  
 совета по НОКУ  
 при Исполнительном  
 комитете муниципального  
 образования город  
 Набережные Челны  
  
 Т.Ю. Гусева  
 «24 » октября 2023 года

**Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования  
 МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности  
 по познавательнo-речевому направлению развития воспитанников №119 «Кроха»  
 (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  | 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 |
| <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  | 48 баллов |
| 2.3.1                                                | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                |                                                                  |            |           |
|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                |                                                                  | 100 баллов | 98 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  | 28 баллов |
| 3.1.1                                                | Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Статотчет организации, отчет о результатах                                     |                                                                  |            |           |


|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                |                                                                                               |           |           |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
|       | выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | самообследования, визуальный осмотр                                            |                                                                                               |           |           |
| 3.2   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                |                                                                                               | 40 баллов | 39 балла  |
| 3.2.1 | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов<br>Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                |                                                                                               |           |           |
| 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 | 20 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 (два) |           |           |


|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                 |  |            |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--|------------|-----------|
|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                 |  | 100 баллов | 87 балла  |
| <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) |  | 100%       | 100%      |
| 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  | 18 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                                                                             | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  | 100%       | 96%       |

|                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                 |  |            |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--|------------|------------|
|                                                                                                                                              | оказываемым услугам и пр.).                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                 |  | 100 баллов | 98 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) |  | 100%       | 100%       |
| 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) |  | 100%       | 100%       |
| 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%       | 100%       |
|                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                 |  | 100 баллов | 100 баллов |
| <b><i>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки</i></b>                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                 |  |            |            |
| <b>Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                 |  | <b>500</b> | <b>483</b> |


Эксперты:

 / Харисова Гульшат Ренатовна

 / Филиппова Гузель Азатовна

 / Григорьева Ольга Николаевна

 / Ахметзянова Ландыш Халимовна

 / Ахмедова Гузьяль Аглямевна





**Выводы и предложения по МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательному-речевому направлению развития воспитанников №119 «Кроха»**

| № п/п | Показатели                                                                            | Рекомендации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | Внешний вид и состояние здания                                                        | Внутри ДОУ красочно и чисто. В ДОУ имеются физкультурный зал, музыкальный зал. Прогулочные площадки и тентовые навесы соответствуют количеству групп. Техническое состояние здания: в хорошем состоянии. Состояние территории хорошее: МАФы в достаточном количестве, ограждение имеется, ремонт поврежденных участков производится сразу.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2.    | Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями                          | В ДОУ имеются дети-инвалиды. Адаптированная программа при их диагнозе не нужна, специальных условий организации педагогического процесса ребёнку не требуется. Медицинский блок оснащен всеми необходимыми оборудованием. Пандусы есть.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3.    | Материально-техническая база (укомплектованность и оснащённость)                      | <p>Материально-техническая оснащённость соответствует установленным требованиям. Каждая группа оснащена игрушками и дидактическими играми по возрасту. Кабинеты дополнительного образования оснащены всеми методическими и дидактическими материалами.</p> <p>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.</p> <p>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. Созданы условия для индивидуальной, подгрупповой работы с детьми; и с родителями: кресло, стол, стулья, кабинет просторный. Имеются материалы для сенсорного развития, психологической разгрузки детей.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> |
| 4.    | Наличие технического оборудования, обеспечивающего безопасность посещения организации | В детском саду имеется вахтер, 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 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 имеются консультации. В холлах имеются награды детей. Работа с неорганизованными детьми проводится в консультационном центре.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 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 | <p>Информация о педагогах полная, прописаны:</p> <p>наличие наград и званий – награда у одного педагога (заслуженный педагог), педагоги ДОУ имеют благодарственные письма мэра, почетные грамоты УДО и М, МО и Н РТ.</p> <p>Ведутся журналы письменных и устных обращений родителей, где заведующий ДОУ конкретно указывает ФИО обратившегося, ранжируют по виду обращения (жалоба, вопрос, предложение), имеется описание проделанной работы по каждой жалобе и вывод. Заведующий ДОУ лично решает вопросы обращения и фиксирует вывод по каждому обращению. Имеются возможность отслеживания хода рассмотрения обращений (заявления, объяснительные). действует консультационный пункт. В ДОУ отсутствует возможность автоматической рассылки информации на электронные адреса родителей, так как родители подобную информацию не предоставляют при поступлении в ДОУ.</p> <p>Есть доля родителей, которая неудовлетворена комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы и доступностью услуг для инвалидов.</p> <p>Недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Отсутствует знак на прилегающей территории к ДОУ обозначающий знак доступности объекта для инвалидов на креслах-колясках.</p> |

### Итоги анкетирования родителей.

Из 70 опрошенных родителей, отметили:

- предложений по улучшению условий оказания услуг в организации нет.

**Информация группы №7 о положительных и отрицательных факторах предоставления услуг в ОУ и УДО**

**МБДОУ г. Набережные Челны «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательнo-речевому направлению развития воспитанников №119 «Кроха»**

| Наименование учреждения: <u>МБДОУ г. Набережные Челны «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательнo-речевому направлению развития воспитанников №119 «Кроха»</u> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                  |                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Показатели                                                                                                                                                                                                        | Положительные факторы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Факторы, отрицательно влияющие на качество предоставления услуг                                                  | Рекомендации по улучшению качества образовательных услуг                          |
| 1. Открытость и доступность информации (1.1 – 1.4)                                                                                                                                                                | Информация о деятельности ДОУ, размещенной на официальном сайте организации, соответствует информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Информация полностью обновлена на начало учебного года, актуальная и изменяемая. На стенде имеется информация о языках обучения. Содержание информации соответствует направлению деятельности ДОУ. Основная информация оформлена на двух государственных языках. Система безопасности исправна. Имеется вахта, работник ЧОП. | -                                                                                                                | Поддерживать максимальную открытость и доступность информации о деятельности ДОУ  |
| 2. Комфортность условий и доступность (2.1 – 2.7)                                                                                                                                                                 | В ДОУ созданы комфортные условия для получателей услуги: стулья, питьевая вода, санитарно-гигиенические комнаты, вахта с телефоном. В помещении и на                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Имеются получатели услуг, неудовлетворенные своевременностью и комфортностью предоставления услуг в организации. | Обеспечить высокий уровень условий для комфортности и доступности получения услуг |

|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                          | территории чисто, уютно. Все эстетично оформлено. Дополнительно организованы места для отдыха посетителей (скамейки в тамбуре).                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                   |
| 3.Доступность услуг для инвалидов                                        | Есть пандус. Имеются поручни на лестничных проемах. Расширенные двери. Основная вывеска с наименованием учреждения, адресом, номерами телефонов и режимом работы продублированы надписью, выполненной рельефно-точечным шрифтом Брайля. | Имеются получатели услуг, неудовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. Отсутствует знак на прилегающей территории к ДОУ, обозначающий знак доступности объекта для инвалидов на креслах-колясках | Обеспечить доступность предоставления услуг для инвалидов в организации. Установить знак на прилегающей территории к ДОУ, обозначающий знак доступности объекта для инвалидов на креслах-колясках |
| 4.Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (3.1 – 3.2) | Получатели услуг отмечают доброжелательность и вежливость всех работников МБДОУ, в книге отзывов имеется множество записей со словами благодарности разному контингенту работников                                                      | Имеются получатели услуг, неудовлетворенные доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме.                                                                            | Обеспечить высокий уровень взаимодействия с воспитанниками, родителями и населением города.                                                                                                       |
| 5. Удовлетворенность качеством оказания услуги (4.1 – 4.3)               | Получатели услуг удовлетворены условиями оказания услуг.                                                                                                                                                                                | -                                                                                                                                                                                                                                    | Продолжать на таком же высоком уровне стабильно качественную деятельность по оказанию услуги.                                                                                                     |

| 6 <b>Объяснения по снижению баллов по итогам просмотра ДОУ</b> |                                    |                                                                                                                 |                                                                                       |                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                | <b>Показатели</b>                  | <b>Выводы</b>                                                                                                   | <b>Рекомендации</b>                                                                   | <b>Предложения</b>                                                                         |
| 1.                                                             | Комфортность условий и доступность | Имеются получатели услуг, неудовлетворенные своевременностью и комфортностью предоставления услуг в организации | Обеспечить высокий уровень условий для комфортности и доступности в ДОУ №119 «Кроха». | Обеспечить своевременное предоставление услуг, в соответствии с установленными сроками.    |
| 2                                                              | Доступность услуг для инвалидов    | Имеются получатели услуг, неудовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.      | Обеспечить доступность предоставления услуг для инвалидов в ДОУ №119 «Кроха».         | Организовать условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: |

|   |                                                            |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                           |
|---|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                            | Отсутствует знак на прилегающей территории к ДОУ, обозначающий знак доступности объекта для инвалидов на креслах-колясках                                 | Установить знак на прилегающей территории к ДОУ, обозначающий знак доступности объекта для инвалидов на креслах-колясках                                                                                | установить знак на прилегающей территории к ДОУ, обозначающий знак доступности объекта для инвалидов на креслах-колясках                                                                                                  |
| 3 | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников | Имеются получатели услуг, неудовлетворенные доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме. | Обеспечить высокий уровень взаимодействия и вежливости работников ДОУ с воспитанниками и родителями при дистанционных формах работы (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) | Организовать мероприятия (мастер-классы, тренинги, круглые столы), направленные на обучение работников ДОУ доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия |