


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

 Т.Ю.Гусева

«25» октября 2023 года

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования
 Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад с приоритетным осуществлением деятельности по познавательноречевому направлению развития воспитанников № 125 «Затейники»
 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
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 размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещенных 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 размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенных нормативными правовыми актами)		

1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	актами	30 баллов	30
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	39,5
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		100%	100%
1.3.2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».			100%	97%
99,6				100 баллов	99,5
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

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 (более пяти)	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных полностью предоставлением услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	50 баллов	50
2.3.1	Удовлетворенность комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	100%
			100 баллов	100
III. Критерии доступности услуг для инвалидов				
3.1.	Оборудованность 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
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	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования,	Условия доступности для инвалидов-достаточно (пять)	


	инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	визуальный осмотр		
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	40 баллов	40
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)	100%	100%
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	15
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 необходимым 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 не достаточно (два)	

		100 баллов	85
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	40 баллов	38,5
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.	100%	96%
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	40 баллов	40
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.	100%	100%
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	20 баллов	20
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.).	100%	100%

			100 баллов	98,5
У. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг				
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
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	20 баллов	20
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
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			100 баллов	100
Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации			500	483

Эксперты:

 / Харисова Гульшат Ренатовна

 / Филиппова Гузель Азатовна

 / Григорьева Ольга Николаевна

 / Ахметзянова Ландыш Халимовна

 / Ахмедова Гузьяль Аглямевна

Выводы и предложения по МБДОУ № 125

№ п/п	Показатели	Рекомендации
1.	Внешний вид и состояние здания	Внешний вид здания удовлетворительный, здание новое (2019 года постройки). Внутри ДОУ красочно и чисто.
2.	Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями	В ДОУ детей инвалидов нет, адаптированной программы, соответственно, то же нет. Но не смотря на это имеется: пандусы, выделенные стоянки, лифт, поручни, расширенные дверные проемы, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. В ДОУ созданы условия для детей инвалидов, все помещения доступны.
3.	Материально-техническая база (укомплектованность и оснащённость)	Материально-техническая оснащённость соответствует установленным современным требованиям. В двух группах и кабинете татарского языка имеется интерактивная доска, Каждая группа оснащена современными 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. Все в исправном состоянии. Материалы и дидактическое оснащение соответствует возрасту детей и в достаточном количестве. В кабинете педагога-психолога имеется вся необходимая информация для родителей по основным вопросам, по которым обращаются родители. Психолог ведет журнал обращения родителей и проведенных консультаций. Имеются материалы для сенсорного развития, психологической разгрузки детей, пескотерапии, место для проведения коррекционных занятий, индивидуальной работы с детьми. В группах созданы условия в соответствии с установленными требованиями. Развивающая предметно-пространственная среда организована в соответствии с возрастом детей, имеются места для групповых и индивидуальных занятий.

4.	Наличие технического оборудования, обеспечивающего безопасность посещения организации	<p>Вход в ДОУ осуществляется через видео домофон. Ведется пропускной режим, т е у законных представителей -пропуска , а у сотрудников-электронные ключи. В детском саду имеется вахтер, сотрудник ЧОП, 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 как внутри помещений, так и снаружи. Пути эвакуации свободные.</p>
5.	Комфорт и уют для посетителей	<p>В детском саду созданы все условия для посетителей имеется место для ожидания. Имеется место комфортного ожидания (стулья, диван, питьевая вода)В детском саду чисто и уютно. Для родителей имеются консультации.</p>
6.	Оформление стендов на двух языках	<p>В детском саду информация обновлена к учебному году, вся информация и стенды оформлены на двух языках.</p>
7.	Объяснения по снижению баллов по итогам просмотра ДОУ	<p>Информация о педагогах полная, прописаны: 1) наличие сведений о ФИО руководителя, заместителях, педагогических работников; 2) наличие сведений об уровне образования, квалификации, общем стаже работы, стаже по профилю; 3) наличие наград и званий – педагоги ДОУ имеют благодарственные письма мэра, почетные грамоты УДО . Педагогический коллектив в основном молодой, у многих педагогов стаж работы до 10 лет. 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).</p>

		В ДОУ нет возможности предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В штате ДОУ отсутствует логопед и дефектолог, но организована кружковая деятельность по логопедии «Ловкий язычок».
8.		

Итоги анкетирования родителей.

Из 50 опрошенных родителей, по одному родителю отметили:

- 1 человек написал, что требуется больше финансирования для улучшения ;
- 10 человек отметили , что нет предложений, все хорошо .

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

Наименование учреждения: МБДОУ г. Набережные Челны "Детский сад №125 "Затейники" МБДОУ г. Набережные Челны "Детский сад №125 "Затейники"

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)	<p>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, видеонаблюдение, электронные замки на дверях и калитках, пропускная система, работник ЧОП.</p>	<p>Имеются получатели услуг, не достаточно удовлетворенные открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.</p>	<p>Обеспечить максимальную открытость, доступность и полноту информации о деятельности ДОУ №125 «Затейники»</p>
2. Комфортность условий и доступность (2.1 – 2.7)	<p>В ДОУ созданы комфортные условия для получателей услуги: стулья, питьевая вода, санитарно-гигиенические комнаты, вахта с телефоном. В помещении и на территории чисто, уютно. Все эстетично оформлено. Дополнительно организованы места для отдыха посетителей (скамейки в тамбуре).</p>	<p align="center">-</p>	<p>Поддерживать существующий высокий уровень условий для комфортности и доступности.</p>
3. Доступность услуг для инвалидов	<p>Есть пандус, лифт, поручни на лестничных пролетах, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Расширенные дверные проемы. Основная вывеска с наименованием учреждения,</p>		<p>Поддерживать существующий высокий уровень условий для комфортности и доступности.</p>

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (3.1 – 3.2)	адресом, номерами телефонов и режимом работы продублированы надписью, выполненной рельефно-точечным шрифтом Брайля.	Получатели услуг отмечают доброжелательность и вежливость всех работников МБДОУ, в книге отзывов имеется множество записей со словами благодарности разному контингенту работников	Имеется получатель услуг, не достаточно удовлетворенный доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт	Обеспечить максимальную вежливость и доброжелательность для получения услуг в ДОУ №125 «Затейники»
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. Объяснения по снижению баллов по итогам просмотра ДОУ				
	Показатели	Выводы	Рекомендации	Предложения
1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Имеется получатели услуг, не достаточно удовлетворенные открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.	Обеспечить максимальную открытость, доступность и полноту информации о деятельности МБДОУ №125 «Затейники»	Расширить информацию среди получателей услуг об официальном сайте организации, о том, какую информацию получатели услуг могут увидеть на сайте
2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников организации социальной сферы	Имеется получатель услуг, не достаточно удовлетворенный доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт	Обеспечить максимальную вежливость и доброжелательность для получения услуг в ДОУ №125 «Затейники»	Провести инструктаж среди работников, обеспечивающих первичный контакт о необходимости сохранять вежливую и доброжелательную атмосферу.