


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

 В.А. Зайцева
 «19» января 2020 года

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования
 муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад комбинированного вида № 109 «Курай»
 город Набережные Челны Республики Татарстан

№ п/п	Показатели	Источник информации	Результаты по учреждению	Единица измерения (значение показателя)	Результаты (итоговое значение показателя)
I. Открытость и доступность информации об организации					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru		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 размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещенных в которых установлено нормативными правовыми актами		
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru ,	Объем информации (количество материалов/единиц размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенных в 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	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru ,		30 баллов	30 баллов

	функциональное	мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)		
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			
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	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)	100%	100%	100%
1.3.2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».		100%	100%	100%
			100 баллов	100 баллов	100 баллов
II. Критерий комфортности условий предоставления услуг, в том числе время ожидания ее предоставления					
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	50 баллов	50 баллов	50 баллов
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	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		

	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.					
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	50 баллов	50 баллов	50 баллов	
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	100%	100%	
			100 баллов	100 баллов	100 баллов	
III. Критерии доступности услуг для инвалидов						
3.1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	30 баллов	30 баллов	20 баллов	
3.1.1	Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Отсутствуют условия доступности для инвалидов			
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей (законных)	40 баллов	40 баллов	40 баллов	

		представителей обучающихся)			
3.2.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
3.3	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	30 баллов	0 баллов	
3.3.1	Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)		
			100 баллов	60 баллов	
IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
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)	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	40 баллов	100%	40 баллов
					100%

	при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.				
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	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%	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	20 баллов	20 баллов
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	100%	100%
			100 баллов	100 баллов	100 баллов
V. 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	29,4 балла	29,4 балла
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	98%	98%
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	20 баллов	19,6 баллов	19,6 баллов

		представителей обучающихся)			
5.2.1	Удовлетворенность 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.).	получателей услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	98%
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	в целом	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	50 баллов	50 баллов
5.3.1	Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	в целом	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	100%
				100 баллов	99 баллов
					91,8
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки					
Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации					
459					

**Выводы и предложения
независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)
по результатам независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования**

МАДОУ №109 «Курай»
(наименование организации)
города Набережные Челны Республики Татарстан

№	Показатели	Рекомендации
1.	Внешний вид и состояние здания	Внешний вид здания отличный, после капитального ремонта. Ограждения целостные. Внутри ДОУ красочно и чисто. В ДОУ имеются физкультурный зал, музыкальный зал. Проголочные площадки соответствуют количеству групп: 13 групп – 13 веранд.
2.	Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями	В ДОУ есть дети инвалиды (по аллергии), но адаптированная программа им не требуется. Медицинский блок оснащен всеми необходимыми оборудованием. Имеются пандус, поручни.
3.	Материально-техническая база (укомплектованность и	Материально-техническая оснащённость соответствует установленным современным требованиям. Каждая группа оснащена современными игрушками и дидактическими играми по

	оснащённость)	<p>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 просторный, также оснащен звуковой и световой аппаратурой. Все в исправном состоянии. Музыкальные инструменты, материалы и дидактическое оснащение соответствует возрасту детей и в достаточном количестве. В кабинете педагога-психолога имеется вся необходимая информация для родителей по основным вопросам, по которым обращаются родители. Психолог ведет журнал обращений родителей и проведенных консультаций. Имеются материалы для сенсорного развития, психологической разгрузки детей, 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, имеются уголки уединения.</p>
4.	Наличие технического оборудования, обеспечение безопасности посещения организации	<p>В детском саду по штатному расписанию имеется вахтер, ворота закрыты на навесные замки, калитка центральная задвинута на щеколду. Пропускной режим ведется, журнал регистрации посетителей заполняется. Последняя запись от 27.10.2020г. КТС проверяется и журнал ведется. Система АПС в рабочем состоянии. Металлоискатель имеется, в рабочем состоянии. По ППБ наличие информации имеется, количество огнетушителей 21 шт., пути эвакуации все свободны. В ДОУ имеется видеонаблюдение.</p>
5.	Комфорт и уют для посетителей	<p>В детском саду созданы все условия для посетителей, имеется место для ожидания. 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>Нет адаптированных лифтов, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок. В организации не предусмотрены услуги, 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).</p>