



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

 В.А. Зайцева
 «19»  2020 года

**Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования
 муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад комбинированного вида №74 «Айсылу»
 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	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			36 баллов
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		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%	90%
.3.2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».			100%	90%
				100 баллов	96 баллов
1. Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления					
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр		50 баллов	50 баллов
.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	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		

	<p>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.</p>				
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		50 баллов	46,5 баллов
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		100%	93%
				100 баллов	96,5 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	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	Условий доступности для инвалидов не достаточно (один)		
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		40 баллов	40 баллов

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 не достаточно (два)	
			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)	40 баллов	38,4 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	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	96%

	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	98,4 балла	
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	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%	100%
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	20 баллов	20 баллов	20 баллов

			представителей обучающихся)			
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.).	услуг	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
						90,2
						450,9

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

Эксперты:

_____/

_____/

_____/

_____/

_____/

_____/

_____/

№ п/п	Показатели	Рекомендации
1.	Внешний вид и состояние здания	ДОУ 1977 года постройки. Требуется капитальный ремонт здания. В ремонте нуждается

		<p>также асфальтовое покрытие вокруг сада. Состояние территории удовлетворительное: необходимо обновить МАФы, требуется ремонт веранд, необходим ремонт уличного освещения вокруг сада. Ограждение имеется, ремонт поврежденных участков производится сразу. Внутри ДОУ красочно и чисто. В ДОУ функционируют 12 групп, 2 из которых логопедические (ФФН, ОНР) и 3 группы - татарские. В ДОУ функционируют кабинеты: педагога - психолога, 2 кабинета логопеда, по обучению детей татарскому языку, экологический, дополнительное образования, методический, мини-музей татарской культуры, кабинет БДД. Для физического развития детей в ДОУ функционирует спортивный зал, бассейн. В детском саду имеется хорошо оснащённый музыкальный зал. Для экологического воспитания имеется зимний сад.</p>
2.	Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями	<p>В ДОУ имеется адаптированные программы. Отсутствует оборудование для доступа на 2 этаж для инвалидов и в ДОО. Отсутствуют пандусы, нет санитарно-гигиенического помещения, оборудованного поручнями и специальным унитазом. В ДОУ отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенных дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение.</p> <p>В ДОУ отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) нет дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) отсутствует альтернативная версия официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) 5 педагогов прошли необходимое обучение (инструтирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.
3.	Материально-техническая база (укомплектованность и оснащённость)	<p>Материально-техническая оснащённость соответствует установленным требованиям. 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: экран, музыкальный центр, усиительные колонки, ноутбук. Все в исправном состоянии. Материалы и дидактическое оснащение соответствует возрасту детей и в достаточном количестве.</p> <p>Кабинет психолога просторный, 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,</p>

	<p>психологической разгрузки детей, пескотерапии, место для проведения коррекционных занятий, индивидуальной работы с детьми.</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.</p> <p>В детском саду имеется вахтер, имеется кнопка тревожной сигнализации, вводится журнал посетителей, заполняются сведения о посетителях - это ФИО, паспортные данные, росписи посетителей, к кому посетитель пришел. Журнал посетителей прошит и скреплен печатью.</p> <p>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.</p>
4.	<p>Наличие технического оборудования, обеспечивающего безопасность посещения организации</p>
5.	<p>Комфорт и уют для посетителей</p> <p>В детском саду созданы условия для посетителей: имеется комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью; навигация внутри организации понятная и доступная; питьевая вода в доступе; санитарно-гигиеническое состояние ДОУ удовлетворительное, в холлах имеются награды детей.</p>
6.	<p>Оформление стендов на двух языках</p> <p>В детском саду информация обновлена к учебному году, однако хотелось бы отметить малое количество стендов в холле ДОУ, информация и стенды оформлены на русском языке; нет информации о режиме, графике работы руководителя и заместителей.</p>
7.	<p>Объяснения по снижению баллов по итогам просмотра ДОУ</p> <p>Информация о педагогах полная, прописаны:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) наличие сведений о ФИО руководителя, заместителей, 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 и М, МО и Н РТ, однако нет информации о наградах и званиях. <p>Ведутся журналы письменных, электронных и устных обращений родителей, где заведующий ДОУ конкретно указывает ФИО обратившегося, ранжирует 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). В ДОУ отсутствует возможность автоматической рассылки информации на электронные адреса родителей, так как родители подобную информацию не предоставляют при поступлении в ДОУ.</p> <p>В штате ДОУ имеются 2 логопеда, отсутствует дефектолог, т.к., недостаточная доступная среда для инвалидов.</p>
8.	<p>Информация о деятельности ДОУ, которая должна быть размещена на</p> <p>-На сайте и в доступе для посетителей размещена информация об основных сведениях ДОУ;</p>

<p>общедоступных информационных ресурсах</p>	<p>-указаны структура и органы управления образовательной организацией; - план финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, бюджетные сметы размещены на сайте; -реализуемые образовательные планы, годовые планы специалистов, учебный план, календарный учебный график размещены на сайте; - положение по платным услугам, калькуляция, пример договора имеются; - правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего распорядка и коллективный договор; -информация о педагогическом составе ДОУ на сайте полная.</p>
--	---

общественные эксперты:

/Миннеханова Рузиля Финдусовна

/Усманова Альфия Ханнановна

/Малахова Татьяна Габдулхаковна

/Галиуллина Эльза Марселовна

/Вазетдинова Лейсан Рафилевна