

ПРОТОКОЛ №49

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Наименование организации: МАДОУ "Д/с №185"

Регион: Республика Татарстан

Адрес: 420100, ул.Х. Бигичева, д.8, ул. Ак. Глушко, д.29

Ф.И.О. руководителя: Давыдова Татьяна Николаевна

Контактный телефон: 8(843)234-65-01

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных:

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных	Результаты расчета показателей
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	90,62 баллов
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет":	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		32,5	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:	90 баллов

	- телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	3 из 4 оцениваемых индикаторов		
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации:	93,97 баллов
			556	537	
			289	264	
2	Итого по критерию 1				91,77 баллов
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»			
		2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		

	(перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации;	5 из 5 оцениваемых индикаторов	100 баллов				
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для образовательных организаций					
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфорностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфорностью предоставления услуг	<table><tr><td>Общее количество опрошенных:</td><td>581</td></tr><tr><td>Число получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы:</td><td>539</td></tr></table>	Общее количество опрошенных:	581	Число получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	539	92,77 баллов
Общее количество опрошенных:	581							
Число получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	539							
Итого по критерию 2								
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»							
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - 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.	3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации 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.	Количество условий доступности организации для инвалидов:	0 из 5 оцениваемых индикаторов 0 баллов				

3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- 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;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	
3.3.	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	1 из 6 оцениваемых индикаторов
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	
3.3.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	
Итого по критерию 3			Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций сферы образования»			Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной
4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной
32 баллов			80 баллов
32 баллов			80 баллов

				организации:	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию	581	550	94,66 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию	581	565	97,25 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	581	555	95,52 баллов
5	Итого по критерию 4				
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	581	547	94,15 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1. Удовлетворенность удобством графика работы образовательной организации - наличием и понятностью навигации	581	457	78,66 баллов

		внутри организации; - графиком работы организации		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	581	554
Итого по критерию 5				
ИТОГО по всем критериям				91,65 баллов 81,54 баллов

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
- режим занятий обучающихся
- порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся
- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся

- о реализуемых уровнях образования

- о формах обучения

- о нормативных сроках обучения

- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

- об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

На официальном сайте образовательной организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности:

- технической возможности выражения получения образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы

- сменные кресла-коляски

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в частности:

- 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)

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации

- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
- режим занятий обучающихся
- порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся
- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся

○ о реализуемых уровнях образования

○ о формах обучения

○ о нормативных сроках обучения

- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности:

- технической возможностью выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому