УТВЕРЖДАЮ
Председатель Общественного совета при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны
_____ В.А. Зайцева
«9» 11 2021 года

**Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования**
МБДОУ "Детский сад общеразвивающего вида №87 «Золушка»
(наименование организации)
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 |
| 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 | Стенды учреждений | Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | актами. | | 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 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 https://edu.tatar.ru, мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию | | 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 |
| 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 | 99 |
| ***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 | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 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 | 48 |
| 2.3.1 | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы. | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | | | |
| | | | | 100 баллов | 98 |
| ***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 самообследован | | 30 баллов | 30 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | ия, визуальный осмотр | | | |
| 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 представителей обучающихся) | | 40 баллов | 0 |
| 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 | 8 |
| 3.3.1 | Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих | Статотчет организации, | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 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. | отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | услуги наравне с другими (от одного до четырех) | | |
| | | | | 100 баллов | 38 |
| ***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 | 40 |
| 4.1.1 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, | Изучение мнения родителей (законных представителей | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы. | обучающихся) | | | |
| 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 | 38 |
| 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) | | | |
| 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 |
| 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 | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | консультации по оказываемым услугам и пр.). | | | | |
| | | | | 100 баллов | 98 |
| ***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 | 27 |
| 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 | 18 |
| 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 | 45 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 5.3.1 | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы. | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | | | |
| | | | | 100 баллов | 90 |
| ***Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки*** | | | | | **423** |
| **Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации** | | | | | **423** |

**Выводы и предложения**
**независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)**
по результатам независимой оценки качества условий
по оказанию услуг в сфере образования
МБДОУ "Детский сад общеразвивающего вида №87 «Золушка»
(наименование организации)
города Набережные Челны Республики Татарстан

## Выводы и предложения

1. Провести анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной деятельности с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне образовательной организации запросам и ожиданиям участников образовательного процесса по всем показателям.
2. Выявить причины, снижающие качество условий образовательной деятельности и продумать возможности его повышения.
3. Включить в план мероприятий по устранению недостатков конкретные мероприятия, направленные на создание комфортных условий предоставления услуг.
4. Продолжить работу по созданию максимально доступной среды для инвалидов.
5. Разработать, утвердить заместителями руководителя Исполнительного комитета план мероприятий по устранению недостатков по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной деятельности на 2022 год.
6. Разместить итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной деятельности и план мероприятий на официальных сайтах информационной системы «Электронное образование в Республике Татарстан», в сети «Интернет» htts//edu. Tatar.ru, www.bus.gov.ru