

**ПРОТОКОЛ №44**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Наименование организации: МБДОУ «Д/с №175»

Регион: Республика Татарстан

Адрес: 420081, пр. Альберта Камалеева, д.32а

Ф.И.О. руководителя: Муратова Татьяна Николаевна

Контактный телефон: 8(843)590-23-46

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных:

| №<br>п/п                                                                                  | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>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, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 90 баллов                            |
|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                        | 11                                                                                                                                                           | 11                                                                                                 |                                      |
|                                                                                           | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 40                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                        | 32                                                                                                                                                           |                                                                                                    |                                      |
| 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                                                                                                                          | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 90 баллов                            |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                                                                                     |                                |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      | - телефона;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | - телефона;                                                                                                                                                                       |                                |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | - электронной почты;                                                                                                                                                              |                                |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                           | - 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).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 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) . |                                                                                                                                                                                   | 3 из 4 оцениваемых индикаторов |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:   | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 138                            | 138                                                                                                                                                                                                                           |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 135                            | 135                                                                                                                                                                                                                           |            |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                |                                                                                                                                                                                                                               | 94 баллов  |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                |                                                                                                                                                                                                                               |            |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                          |                                                           |                                                                                                            |            |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                               | Количество комфортных условий предоставления услуг:       |                                                                                                            | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                       | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                            |                                                                                                            |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                     |                                                           |                                                                                                            |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                   |                                                           |                                                                                                            |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;                                                               |                                                           |                                                                                                            |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | - санитарное состояние помещений организации;                                                                            |                                                           |                                                                                                            |            |
| 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 комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                                                     | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг                                                              | Общее количество опрошенных:                              | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                          | 138                                                       | 138                                                                                                        |            |
|      | Итого по критерию 2                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                          |                                                           |                                                                                                            | 100 баллов |
| 3    | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                          |                                                           |                                                                                                            |            |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:                                                                                                                                                                             | 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:                               | Количество условий доступности организации для инвалидов: |                                                                                                            | 0 баллов   |
|      | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                                                                                                                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                          | 0 из 5 оцениваемых индикаторов                            |                                                                                                            |            |
|      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                                                                                                                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                             |                                                           |                                                                                                            |            |
|      | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                                                                                                                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                          |                                                           |                                                                                                            |            |
|      | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                                                                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                |                                                           |                                                                                                            |            |

|      |                                                                                                                                          |                                                                                                                                           |                                                                                          |                                                                                        |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|      | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                              | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                        |
| 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;                                                          | 1 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                        |
|      | - 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;         |                                                                                          |                                                                                        |
|      | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);                         | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);                          |                                                                                          |                                                                                        |
|      | - 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);                                        |                                                                                          |                                                                                        |
|      | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.                                                          | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому                                                            |                                                                                          |                                                                                        |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). |                                                                                                                                           | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:                                          | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: |
|      |                                                                                                                                          | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                 | 14                                                                                       | 14                                                                                     |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                      |                                                                                                                                           |                                                                                          | 38 баллов                                                                              |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                       |                                                                                                                                           |                                                                                          |                                                                                        |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                          |                                                                                                                                           | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью              |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                         |                              |                                                                   |                   |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                         |                              | работников образовательной организации:                           |                   |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                      | 138                          | 138                                                               | 100 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. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                           | 138                          | 138                                                               | 100 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. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | 138                          | 138                                                               | 100 баллов        |
|      | <b>Итого по критерию 4</b>                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                         |                              |                                                                   | <b>100 баллов</b> |
| 5    | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                         |                              |                                                                   |                   |
|      | 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                                                                                                                               | 138                          | 138                                                               | 100 баллов        |

|                                |                                                                                                                                             |                                                                                                 |     |     |                     |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|---------------------|
| 5.2.                           | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                   | 138 | 137 | 99,28 баллов        |
|                                |                                                                                                                                             | - наличием и понятностью навигации 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 | 138 | 137 | 99,28 баллов        |
| <b>Итого по критерию 5</b>     |                                                                                                                                             |                                                                                                 |     |     | <b>99,49 баллов</b> |
| <b>ИТОГО по всем критериям</b> |                                                                                                                                             |                                                                                                 |     |     | <b>86,3 баллов</b>  |

## 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)
- правила приема обучающихся
- 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

На официальном сайте образовательной организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности: - технической возможности 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» 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 в сети "Интернет" и обновления информации 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 Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
- правила приема обучающихся
- 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 (подъёмными 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

