

УТВЕРЖДАЮ  
 Председатель Общественного  
 совета при Исполнительном  
 комитете муниципального  
 образования город  
 Набережные Челны  
 В.А. Зайцева  
 «19» июля 2020 года

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования  
**муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «ЦРР - детский сад № 98 «Планета детства»**  
 (наименование организации)  
 город Набережные Челны Республики Татарстан

Показатели	Источник информации	Результаты по учреждению	Единица измерения (значение показателя)	Результаты (итоговое значение показателя)
<b>рытость и доступность информации об организации</b>				
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 <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a>	Объем информации (количество материалов/единиц размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещенные которых установлено нормативными правовыми актами	30 баллов	30 баллов
Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационной сфере, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Стенды учреждений	Объем информации (количество материалов/единиц размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенные которых установлено нормативными правовыми актами		
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 <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> ,	Объем информации (количество материалов/единиц размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенные которых установлено нормативными правовыми актами		

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 <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	30 баллов	30 баллов
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 <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию		40 баллов	39,2 балла
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		100%	98%
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%	98%
<b>перий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления</b>			<b>100 баллов</b>	<b>99,2 балла</b>
Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Статус отчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр		50 баллов	50 баллов

<p>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 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>	<p>Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр</p>	<p>Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг</p>	
<p>Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы</p>	<p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p>		<p>50 баллов 49 баллов</p>
<p>Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы</p>	<p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p>		<p>100% 98%</p>
			<p>100 баллов 99 баллов</p>
<p><i>итерии доступности услуг для инвалидов</i></p>			
<p>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</p>	<p>Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр</p>		<p>30 баллов 30 баллов</p>
<p>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,</p>	<p>Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр</p>	<p>Отсутствуют условия доступности для инвалидов</p>	

<p>расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p>	<p>40 баллов</p>	<p>40 баллов</p>
<p>Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов</p> <p>Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	<p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>
<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр</p>	<p>30 баллов</p>	<p>30 баллов</p>
<p>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 необходимым обучение (инструтирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр</p>	<p>Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)</p>	<p>100 баллов</p>
		<p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p>

**Итерий доброжелательности, вежливости работников организации**

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	39,2 баллов
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 социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	98%
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	39,2 баллов
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%	98%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	20 баллов	19,4 баллов
Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	97%
		<b>100 баллов</b>	<b>97,8 баллов</b>

<b>Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг</b>			
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
Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	100%
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	20 баллов	19,4 баллов
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)	100%	97%
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	50 баллов	50 баллов
Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	100%
<b>Итого значение в части показателей, характеризующих общий критерий</b>		100 баллов	99,4 баллов
<b>Итого суммарное значение по совокупности общих критериев в части телей, характеризующих общие критерии оценки по организации</b>			99 98,9 494,4 495

**Выводы и предложения**  
**независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)**  
 по результатам независимой оценки качества условий

по оказанию услуг в сфере образования

**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «ЦРР - детский сад № 98 «Планета детства»**  
 (наименование организации)

города Набережные Челны Республики Татарстан

Показатели	Выводы и предложения
Открытость и доступность информации об организации	Вся необходимая информация на сайте ДОУ и стендах учреждения имеется в полном объеме. Каждый посетитель может ознакомиться в свободном доступе.
Комфортность условий предоставления услуги, в том числе ожидания её предоставления	Условия комфортные. Приятно находится в ДОУ. Всё эстетично. Имеется зона ожидания, питьевая вода в доступе, рядом с пищеблоком. Навигаторы в виде табличек на дверях кабинетов. Имеются 2 туалета и душевая. Можно свободно доехать на общественном транспорте. Имеются отдельные раздевалки для посетителей. Очень красиво, эстетично и уютно.
Доступность услуг для инвалидов	На сайте ДОУ действует версия для слабовидящих людей. Но не все сферы услуг в ДОУ доступны для посетителей – инвалидов. Холлы широкие, просторные, дверные проёмы расширенные.
Доброжелательность, вежливость работников организации	Сотрудники ДОУ доброжелательны.
Удовлетворённость условиями оказания услуг	Родители и другие посетители услугами ДОУ полностью удовлетворены.