

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 «Детский сад комбинированного вида №23 «Светлячок»  
 (наименование организации)

город Набережные Челны Республики Татарстан

| Показатели  | Источник информации   | Результаты по учреждению   | Единица измерения (значение показателя) | Результаты (итоговое значение показателя) |
|---|---|--|---|---|
| <b>Открытость 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, размещенных в 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, размещенных в 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, размещенных в 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  | 40 баллов  |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)   |  | 100%       | 100%       |
| 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%       | 100%       |
| Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».  |   |  | 100 баллов | 100 баллов |
| <b>Итерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления</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</p>  | <p>50 баллов</p>         |
| <p>Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.</p>  | <p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p>                | <p>100%</p>   | <p>100%</p>              |
|   |   | <p><b>100 баллов</b></p>  | <p><b>100 баллов</b></p> |
| <p><b>итерии доступности услуг для инвалидов</b></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</p>  | <p>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>                    |                          |

|   |  |  |                   |                  |
|---|--|--|-------------------|------------------|
| расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.   |  |  |                   |                  |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                |  | 40 баллов         | 40 баллов        |
| Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов<br>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)                |  |                   |                  |
| Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими   | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр |  | 30 баллов         | 10 баллов        |
| Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструтирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) |                   |                  |
|   |  |  | <b>100 баллов</b> | <b>80 баллов</b> |

**Критерий 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         | 40 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%              | 100%             |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | 40 баллов         | 40 баллов        |
| Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы. | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | 100%              | 100%             |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | 20 баллов         | 19 баллов        |
| Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | 100%              | 96%              |
|   |   | <b>100 баллов</b> | <b>99 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         | 20 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%              | 100%             |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | 50 баллов         | 48 баллов        |
| Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | 100%              | 96%              |
| <b>Общее значение в части показателей, характеризующих общий критерий</b>   |   | <b>100 баллов</b> | <b>98 баллов</b> |
| <b>и</b>  |   |                   | <b>95,4</b>      |
| <b>Общее суммарное значение по совокупности общих критериев в части</b>   |   |                   | <b>477</b>       |
| <b>ателей, характеризующих общие критерии оценки по организации</b>   |   |                   |                  |