УТВЕРЖДАЮ
Председатель Общественного совета по НОК при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны
Т.Ю. Гусева
09.11. 2026 года

О Т Ч Е Т

о результатах независимой оценки качества оказания услуг в дошкольных образовательных организациях города Набережные Челны Республики Татарстан, проведенного в 2026.

Согласно плану Общественного совета при Исполнительном комитета муниципального образования город Набережные Челны на 2026 год в период с 12 октября по 24 октября 2026 года состоялась независимая оценка качества условий (далее – НОКУ) оказания услуг организациями в сфере дошкольного образования.

Цель: выявить организационные, содержательные, информационные дефициты в предоставлении образовательных услуг учреждениями дошкольного образования и определить пути их разрешения.

Задачи:

– организовать в дошкольных образовательных организациях (далее – ДОО) сбор сведений, проанализировать условия для организации предоставления образовательных услуг потребителям в сфере дошкольного образования;

– повысить информированность потребителей о качестве условий предоставляемых образовательных услуг;

– выявить положительные тенденции в развитии ДОО, обозначить «риски» и пути их минимизации;

- сформировать рейтинг ДОО по предоставлению услуг потребителям в сфере дошкольного образования, значимого для широкого круга заинтересованных пользователей: родителей, руководства ДО, муниципального органа управления образованием.

Нормативной основой при проведении НОК условий оказания услуг явились следующие документы: Федеральный закон от 21 июля 2014г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Федеральный закон от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»(с изменениями и дополнениями), Федеральный Закон №392-ФЗ от 05.12.2017 года «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания», Приказ от 13 марта 2019 г. N114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам

профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».
Согласно решениям Общественного Совета при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны от 06.10.2026 года протокол №3
- утверждены сроки проведения НОК оказания услуг муниципальными ОО: с 12 октября по 24 октября 2026 года (на основании Федерального Закона №392-ФЗ от 05.12.2017 г.);
–определен перечень 46 ДОО для проведения НОК условий для оказания услуг организациями в сфере дошкольного образования;
– утверждены критерии НОК условий оказания услуг дошкольными образовательными организациями;
– определен оператор по проведению НОК условий оказания услуг – председатель Набережночелнинской городской профсоюзной организации работников образования на условиях благотворительности;
– определены задачи перед оператором, председателем и членами рабочих групп: добровольными народными экспертами и волонтерами (в количестве 49 человек) по осуществлению сбора, обобщению и анализу полученной информации.

Независимая оценка качества условий предоставления образовательных услуг осуществлялась по пяти основным блокам критериев:

№ критерия	**Наименование общих критериев оценки**	**Максимальное интегральное значение критерия по одной ОО**	**Значимость показателя**	**Значение показателя с учетом его значимости**
1	Открытость и доступность информации об общеобразовательной организации	100 баллов	30%/30%40%	100 баллов
2	Комфортность условий предоставления услуг	100 баллов	50%/50%	100 баллов
3	Доступность услуг для инвалидов	100 баллов	30%/40%/30%	100 баллов
4	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников общеобразовательной организации	100 баллов	40%/40%/20%	100 баллов
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	100 баллов	30%/20%/50%	100 баллов
Итого			**100%**	**100 баллов**

Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки, формировалось на основе оценки следующих подкритериев:

I. Открытость и доступность информации об ОО (инструментами получения достоверной информации явились заочное изучение сайтов ОО, очное – визуальное изучение отчетно-статистических документов ОО) – 100% - 100 баллов:

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 :

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 актами. (30% - 30 баллов)

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. (30% - 30 баллов)

1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;

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. (30% - 30 баллов)

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы (40% - 40 баллов):

1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы. (20% - 20 баллов)

1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет». (20% - 20баллов)

II. Комфортность условий предоставления услуг в том числе время ожидания ее предоставления (инструментами получения достоверной информации явились заочное изучение сайтов ДОО, очное –визуальное изучение отчетно-статистических документов ДОО) – 100% - 100 баллов:

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

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 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. (50% - 50 баллов)

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы. (50% - 50 баллов)

III. Доступность услуг для инвалидов – 100% - 100 баллов:

3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

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. (30% - 30 баллов)

3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

3.2.1 - 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 (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. (40% - 40 баллов)

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. (30% - 30 баллов)

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ДОО (инструменты получения достоверной информации: опрос родителей, законных представителей получателей услуг, социологические исследования) – 100% - 100 баллов:

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

4.1.1 - 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 (40% - 40 баллов)

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы

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 (40% - 40 баллов)

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

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 консультации по оказываемым услугам и пр.) (20% - 20 баллов)

V. У довлетворенность условиями оказания услуг (инструменты получения достоверной информации: опрос родителей, законных представителей получателей услуг, социологические исследования) – 100% - 100 баллов:

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)
5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (30% - 30 баллов)
5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг
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.) (20% - 20 баллов)
5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы
5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (50% - 50 баллов).

Охват организаций НОК в отчетном году составил **36%** удельного веса от общего числа организаций, подлежащих проверке НОК.

Общий уровень удовлетворенности условиями организации услуг в ДОУ в муниципальном образовании город Набережные Челны составил **98** баллов, в сравнении с 2025 годом **95,7** баллов (динамика 2,3 балла).

В процедурах проведения НОК условий оказания услуг были использованы различные формы получения достоверной информации:

- контент-анализ информации на официальных сайтах ДОО, на информационных стенда и табличках;
- изучение статистических документов, отчетов о результатах само обследования в ДОО;
- визуальный осмотр состояния учебных кабинетов и групп, внутренних помещений и дворовой территории ДОО;
- наблюдение на территории и внутри зданий на предмет оценки безопасности, благоустройства и комфортности в ДОО;
- изучение мнения администрации ДОО на предмет качества условий предоставления образовательных услуг;
- метод «тайных /слепых» звонков для оценки оперативности реагирования и времени ожидания;
- анкетирование родителей, законных представителей получателей образовательных услуг.

Социологическое исследование на основе анкетирования родителей, проводилось с помощью репрезентативной квотной выборки – 20% респондентов от общего числа воспитанников в ДОО. Анкетированием было охвачено **1963** респондентов, из которых мужчин – **442** чел., женщин – **1521** чел., (в 2025 году анкетированием было охвачено 1997 человек).

Результаты оценочных процедур по муниципальному образованию.

Результаты оценочных процедур НОК условий оказания услуг и их интерпретация в данном аналитическом отчете представлены в виде количественных (количество баллов) и процентных (процент от максимального балла, определенных по каждому блоку общих критериев) характеристик.

Итоги НОК условий оказания услуг 46 дошкольных образовательных организаций по муниципальному образованию город Набережные Челны показали, что качество оказания услуг составило **22544** балл из **23000** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **98%** от общего числа максимальных баллов (в 2025 году по 96%). В том числе по пяти основным блокам критериев:

№ критерия	По совокупным результатам общих критериев оценки по муниципальному образованию	Интегральное значение критерия по муниципальному образованию (в баллах)	% (от максимального интегрального значения критерия по муниципальному образованию)
1	По результатам оценки открытости и доступности информации о дошкольной образовательной организации	100 баллов	98%
2	По результатам оценки комфортности условий предоставления услуг	100 баллов	99,3%
3	По результатам доступности услуг для инвалидов	100 баллов	94%
4	По результатам доброжелательности, вежливости и компетентности работников дошкольной образовательной организации	100 баллов	98,8%
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	100 балла	99,7%

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг дошкольных образовательных организаций по совокупности интегральных общих значений критериев открытости и доступности, комфортности, доброжелательности, компетентности и вежливости, удовлетворенности качеством оказания услуг.

Разбросанность результатов по ОО колеблется в диапазоне от 89,6 баллов до 100 баллов.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев ДОО по диапазонам представлена ниже:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ДОО	Уровень	Коли-чество ОО	№ организаций общего образования
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптималь-ный	46	*Средний балл – 98 баллов* все 46 ДОО
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональ-ный	0	*Средний балл – 0 балла* нет
3	Менее 40 баллов	Не эффектив-ный	0	*Средний балл – 0 баллов* нет

<u>В сумме 5-ти показателей НОК</u> условий **<u>образовательной деятельности среди 46 ДОУ выявлено:</u>**

Все 46 ДОУ показали результат от 89,6 баллов до 100 баллов.

- результат ниже 80 баллов не достигнуто ни одним дошкольным образовательным учреждением.

№/п	Наименование организаций	Открытость и доступность информации (max 100 баллов)	Комфортность условий (max 100 баллов)	Доступность услуг для инвалидов (max 100 баллов)	Доброжелательность, вежливость работников (max 100 баллов)	Удовлетворенность условиями и оказания услуги (max 100 баллов)	Общее количество баллов (max 100 баллов)	Средний балл	Рейтинг
1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **2** «Алсу»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
2	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **17** «Лесная сказка»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
3	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **23** «Светлячок»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
4	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад компенсирующего вида № **48** «Винни-Пух»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад компенсирующего вида № **67** «Надежда»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
6	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **79** «Вишенка»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
7	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **81** «Гульчачак»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
8	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «ЦРР -детский сад № **98** «Планета детства»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
9	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **99** «Дулкын»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
10	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **107** «Салават купере»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
11	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **110** «Курочка ряба»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
12	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **121** «Сабантуй»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
13	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **122** «АБВГДейка»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1

14	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **123** «Акчарлак»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
15	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **124** «Капитошка»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
16	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **125** «Смешарики»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
17	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **126** «Бисеринки»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
18	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **105** «Дюймовочка»,	99	100	100	100	100	**499**	**99,8**	2
19	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **116** «Фиалка»,	99	100	100	100	100	**499**	**99,8**	2
20	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **41** «Подснежник»,	100	100	98	100	100	**498**	**99,6**	3
21	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **1** «Шатлык»	99	97	100	100	100	**496**	**99,2**	4
22	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **53** «Крепыш»,	100	100	95	100	100	**495**	**99**	5
23	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **61** «Аленушка»,	100	95	100	100	100	**495**	**99**	5
24	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **119**«Кроха»,	95	100	100	100	100	**495**	**99**	5
25	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **4** «Веселинка»,	100	100	94	100	100	**494**	**98,8**	6
26	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **78** «Елочка»,	100	100	95	98	98	**491**	**98,2**	7
27	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **74** «Айсылу»,	98	98	94	100	100	**490**	**98**	8
28	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №**100** «Жар-птица»,	100	100	90	100	100	**490**	**98**	8
29	Муниципальное автономное дошкольное образовательное	100	100	90	100	100	**490**	**98**	8

	учреждение «Детский сад № **117** «Уенчык»,								
30	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «ЦРР -детский сад № **34** «Золотая рыбка»,	100	100	88	100	100	**488**	**97,6**	9
31	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **52** «Сказка»,	100	100	88	100	100	**488**	**97,6**	9
32	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **82** «Подсолнушек»,	100	100	88	100	100	**488**	**97,6**	9
33	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **109** «Курай»,	100	100	88	100	100	**488**	**97,6**	9
34	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **120** «Ладушки»,	98	98	100	94	98	**488**	**97,6**	9
35	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **60** «Иволга»,	94	98	94	100	100	**486**	**97,2**	10
36	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **44** «Золушка»,	95	100	90	100	100	**485**	**97**	11
37	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **36** «Золотой ключик»,	100	100	82	100	100	**482**	**96,4**	12
38	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **90** «Елочка»,	89	100	100	93	100	**482**	**96,4**	12
39	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **113** «Непоседы»,	84	100	100	94	100	**478**	**95,6**	13
40	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **9** «Алан»,	99	100	81	96	100	**476**	**95,2**	14
41	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **45** «Машенька»,	86	98	94	96	99	**473**	**94,6**	15
42	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «ЦРР-детский сад № **51** «Торнакай»,	97	100	81	93	97	**468**	**93,6**	16
43	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **102** «Созвездие»,	95	97	80	96	100	**468**	**93,6**	16
44	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **65** «Машенька»,	95	100	70	99	100	**464**	**92,8**	17

45	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **39** «Веселый улей»,	92	96	74	100	100	**462**	**92,4**	18
46	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № **46** «Земляничка»,	98	95	70	90	95	**448**	**89,6**	19

Результаты проведения НОК условий оказания услуг по каждому из пяти блоков основных критериев качества предоставления услуг ОО.

По **первому** блоку **«Открытость и доступность информации об ОО»** (на основе информации, размещённой на сайте образовательной организации).

Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования, утвержденная приказом Министерства образования и науки РФ, Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785, предполагает повышение роли интернет - представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг.

Интернет-сайты ДОО служат площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволяют наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убеждают их в высокой репутации ДОО и качестве предоставляемых услуг.

В оценке сайтов ДОО учитывались:

-информативность сайта ДОО (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов).

-наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ДОО).

-пользовательская доступность и мобильность сайта ДОО.

Исследование интернет-сайтов ДОО осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент - анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **4512** баллов из **4600** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **98%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев, средний балл по данному блоку критериев – **98** баллов, (в сравнении с 2025 годом 95,7%, динамика составляет 2,3 балла).

I. По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг дошкольных образовательных организаций по совокупности интегральных общих значений критерия **открытости и доступности информации о ДОО**

Разбросанность результатов по ОО колеблется в диапазоне от **84** баллов до **100** баллов.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев ДОО по диапазонам представлена ниже:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Коли чество ДОУ	№ ДОУ
1.	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	46	*Средний балл –98 баллов* все ДОО
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональ-ный	0	*Средний балл – 0 баллов*
3	Ниже 40 баллов	Не эффектив-ный	0	*Средний балл – 0 баллов*

По результатам обработанных материалов НОК условий образовательной деятельности 46 дошкольных учреждения города по разделу **«Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»** выявлено следующее:

- наивысшего порога (значение среднего балла 100) достигли 29 дошкольных учреждений, что составило 63 % дошкольных учреждения: это ДОУ №2, 17, 23, 48, 67, 79, 81, 98, 99, 107, 110, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 41, 53, 61, 4, 78, 100, 117, 34, 52, 82, 109, 36.

- средний порог показателя поданному критерию – от 81 до 99,9 баллов, это числовое значение достигли 17 дошкольных учреждения, что составляет 37% образовательных дошкольных учреждений: это ДОУ№46, 39, 65, 102, 51, 45, 9, 113, 90, 44, 60, 120, 74, 119, 1, 116, 105.

- к рациональному уровню не отнесено ни одно дошкольное учреждение.

- к не эффективному уровню не отнесено ни одно дошкольное учреждение.

1.1. По показателю «*Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»:*

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 актами»

Вся информация, размещенная на стендах всех организаций соответствует установленным нормативам.

1.1.2.«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. (30% - 30 баллов)»

Официальные сайты дошкольных образовательных организаций (учреждений) размещаются на образовательном портале Республики Татарстан (https:// edu.tatar.ru.).

Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Информация об администрации образовательной организации и персональном составе педагогических работников размещена в соответствии с приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 года № 785

«Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» и Методическим рекомендациям МОиН РТ.

В полном объеме информацию на официальных сайтах разместили 46 детских садов (100% всех учреждений).

1.3. По показателю *«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы»*

Наиболее эффективно организована работа по рассмотрению обращений граждан в 29 ДОУ, это 63%, как по журналам письменных и устных обращений потребителей услуг, так и по электронной почте.

Информационный **дефицит по** показателю не выявлен.

Снижение баллов по данному показателю идет по причине неудовлетворенности потребителей услуг (не осведомленность родителей).

II. По **второму** блоку **«Комфортность условий предоставления услуг»** (на основе информации, размещённой на сайте образовательной организации и при посещении ДОО).

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

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 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

2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **4572** балла из **4600** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **99,3%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев, (в сравнении с 2025 годом 98,2%, динамика составляет 1,1 балла).

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий оказания услуг, сформирован рейтинг дошкольных образовательных организаций по совокупности интегральных общих значений критерия **комфортности условий предоставления услуг.**

Разбросанность результатов по ДОО колеблется в диапазоне от 95 баллов до 100 баллов. Из 46 дошкольных образовательных учреждений ни одно дошкольное учреждение не набрал баллы ниже 40 баллов.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев ОО по диапазонам данного блока представлена ниже:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Количество ДОУ	№ ДОУ
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	46	*Средний балл – 99,3 балла* Все ДОУ
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	0	*Средний балл – 0 баллов* нет
3	Ниже 40 баллов	Малоэффективный	0	*Средний балл – менее 0 баллов* нет

Лидируют в рейтинге по данному показателю тридцать пять ДОУ, это №2, 17, 23, 48, 67, 79, 81, 98, 99, 107, 110, 121, 122, 124, 125, 126, 105, 116, 41, 53, 119, 4, 78, 100, 117, 34, 52, 109, 44, 36, 90, 113, 9, 51, 65.

Эти дошкольные учреждения набрали по 100 баллов по данному критерию. Снижение баллов в ряде образовательных учреждений происходит по причине неудовлетворенности получателей услуг.

В числе ***положительных результатов*** члены общественного Совета отмечают следующее: территория всех ДОУ ограждена, отсутствуют ямы, канавы, заброшенные строения, в наличии оборудованный вход; обеспечен беспрепятственный вход в здание для лиц с ОВЗ, во всех ДОУ оборудование на территории выглядит исправным. Везде предусмотрены источники питьевой воды, имеются туалеты для мальчиков и девочек. В исправном состоянии системы канализации, холодного и горячего водоснабжения. В помещениях чисто, комфортно, обеспечена возможность проветривания, поддерживается комфортная температура. В целом ДОО соответствуют критериям комфортности условий на территории и внутри зданий. Материально-технические, бытовые условия соответствуют современным требованиям.

Замыкает рейтинговый список по данному критерию ДОУ №46 «Земляничка».

К основным ***дефицитам*** по второму блоку можно отнести следующее:

- требуется капитальный либо косметический ремонт в ДОУ №39, 44, 46, 67, 61, 23, 48, 60.
- дефициты по материально – техническому оснащению отмечены в ДОУ №44, 45, 46, 60, 61, 4, 23, 48.
- ремонт асфальтового покрытия в ДОУ №46, 60.
- постройка веранд и обновление прогулочных площадок в ДОУ №67, 4, 23, 48.
- усиление мер безопасности, установка электронных замков в ДОУ №4, 1.
– увеличение парковочных мест в ДОУ №9.
- ремонт освещения на территории детского сада в ДОУ №23.

Рекомендации по блоку критерия **комфортности условий предоставления услуг**:

- рассмотреть возможности проведения ремонта здания, групп, холлов, кабинетов в ДОУ, территории, выявленных в процедурах НОК;

III. Доступность услуг для инвалидов:

3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

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.
3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
3.2.1 - 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 (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.
Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **4324** баллов из **4600** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **94%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев, (в сравнении с 2025 годом 90%, улучшение показателя на 4 балла).
По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий оказания услуг, сформирован рейтинг дошкольных образовательных организаций по совокупности интегральных общих значений критерия **доступности для инвалидов.**
Разбросанность результатов по ДОУ колеблется в диапазоне от 70 баллов до 100 баллов.
Из 46 дошкольных образовательных учреждений 25 дошкольных учреждения набрали 100 баллов ДОУ №2, 17, 23, 48, 67, 79, 81, 98, 99, 107, 110, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 105, 116, 1, 61, 119, 120, 90, 113.
Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев ОО по диапазонам данного блока представлена ниже:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Количество ДОУ	№ ДОУ
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	42	*Средний балл – 95,9 балла* №2, 17, 23, 48, 67, 79, 81, 98, 99, 107, 110, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 105, 116, 1, 61, 119, 120, 90, 113, 51, 9, 36, 44, 60, 109, 82, 52, 34, 117, 100, 74, 78, 4, 53, 41.
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Эффективный	4	*Средний балл – 73,5 балла* №46, 39, 65, 102.
3	Ниже 40 баллов	Малоэффективный	0	*Средний балл – 0 балла* нет

По показателю **«Доступность услуг для инвалидов»** в полном объёме создана «Доступная среда» для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в 25 ДОУ (№2, 17, 23, 48, 67, 79, 81, 98, 99, 107, 110, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 105, 116, 1, 61, 119, 120, 90, 113) – 100 баллов.
Максимально приближены к наилучшим условиям (это от 81 до 99 баллов) в 16 ДОУ: (№51, 9, 36, 44, 60, 109, 82, 52, 34, 117, 100, 74, 78, 4, 53, 41).
В 4 ДОУ созданы оптимальные условия для инвалидов, это от 40 до 80 баллов (№46, 39, 65, 102.). Минимальные условия для детей с ОВЗ и инвалидов, это ниже 40 баллов не набрал ни одно ДОУ.
К основным ***дефицитам*** по третьему блоку можно отнести следующее:
- не оборудованы входные группы пандусами;
- нет расширенных дверных проемов;
- отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;
- нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

Рекомендации по блоку критерия **доступность для инвалидов**:

- создать максимально возможные условия для доступного получения услуг инвалидами.

IV. По четвертому блоку критериев «**Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО»** (на основе опроса родителей, законных представителей получателей услуг, социологических исследований).
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы
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.
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы
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
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия
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.)
Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **4549** баллов из **4600** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **98,8%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев, (в сравнении с 2025 годом 96,5%, динамика составила 2,3 балла).

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг дошкольных образовательных организаций по совокупности интегральных общих значений критерия **доброжелательности, вежливости и компетентности работников ОО**.

Разбросанность результатов по ОО колеблется в диапазоне от 90 баллов до 100 баллов.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев ДОО по диапазонам данного блока представлена ниже:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Коли-чество ДОУ	№ ДОУ
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	46	*Средний балл – 99 баллов* это все ДОУ
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Эффективный	0	*Средний балл –0 баллов* нет
3	Ниже 40 баллов	Не рациональный	0	*Средний балл –0 баллов* нет

Во время посещений ДОО со стороны работников учреждений наблюдалось вежливое и доброжелательное отношение.

Психологический климат в коллективах выстроен на взаимопонимании и уважении. Мнение работников учитывается при разрешении спорных вопросов. В педагогических коллективах создана доброжелательная, рабочая атмосфера.

99% родителей отмечают доброжелательность, внимательность и вежливость персонала дошкольных организаций в обращении с ними и их детьми.

По результатам обработанных материалов НОК условий выявлен средний показатель **«Доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательных организаций»** составляет **98,8** балла.

Максимальное количество 100 баллов набрали 36 дошкольных образовательных учреждения, это: ДОУ №2, 17, 23, 48, 67, 79, 81, 98, 99, 107, 110, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 105, 116, 41, 1, 53, 61, 119, 4, 74, 100, 117, 34, 52, 82, 109, 60, 44, 36, 39. Средний порог показателя поданному критерию – от 81 до 99,9 баллов, это числовое значение достигли 10 дошкольных учреждений, что составляет 21,7%: это ДОУ №46, 65, 102, 51, 45, 9, 113, 90, 120, 78.

Замыкает рейтинговый список по данному критерию ДОУ №46.

К не рациональному уровню не отнесено ни одно общеобразовательное учреждение.

По данному блоку ***дефициты*** не выявлены.

V. По пятому блоку критериев «**Удовлетворенность качеством оказания услуг**» (на основе опроса родителей, законных представителей получателей услуг, социологических исследований).

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)

Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

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.)

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **4587** баллов из **4600** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **99,7%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев, (в сравнении с 2025 годом 97,9%, улучшение показателя на 1,8 балла).

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг дошкольных образовательных организаций по совокупности интегральных общих значений критерия **удовлетворенность качеством оказания услуг**.

Разбросанность результатов по ДОО колеблется в диапазоне от 95 баллов до 100 баллов.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев ДОО по диапазонам данного блока представлена ниже:

№ п/п	**Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО**	**Уровень**	**Коли-чество ДОУ**	**№ ДОУ**
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	46	*Средний балл –99,7 балла* Все ДОУ
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	0	*Средний балл – 0 баллов нет*
3	Ниже 40 баллов	Малоффектив-ный	0	*Средний балл – 0 балла нет*

В практическом большинстве ДОУ созданы условия качественного получения образования, использования педагогами современных образовательных технологий, методик обучения, способствующих достижению планируемых результатов обучения согласно требованиям федерального государственного образовательного стандарта. По результатам обработанных материалов НОК условий выявлен средний показатель критерия **«Удовлетворенности качеством оказания услуги образовательных дошкольных учреждениях города»** составляет **99,7** баллов.

Лидируют в рейтинге по данному показателю 41 ДОУ, это №2, 17, 23, 48, 67, 79, 81, 98, 99, 107, 110, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 105, 116, 41, 1, 53, 61, 119, 4, 74, 100, 117, 34, 52, 82, 109, 60, 44, 36, 90, 113, 9, 102, 65, 39.

Эти дошкольные учреждения набрали по 100 баллов по данному критерию.

От 81 до 99 баллов набрали 5 садов, это ДОУ №46, 51, 45, 120, 78.

- к не эффективному уровню не отнесено ни одно дошкольное учреждение.
Из 46 дошкольных образовательных учреждений ниже 80 баллов качества не набрало ни одно дошкольное учреждение.
100% родителей удовлетворены качеством условий предоставления образовательных услуг в ДОУ, 100% родителей удовлетворены материально-техническим обеспечением организации, 100% родителей готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

По данному блоку ***дефициты*** не выявлены.

Общий вывод:

Деятельность дошкольных образовательных учреждений муниципального образования город Набережные Челны соответствует требованиям и критериям качества предоставляемых услуг. В каждом учреждении регулярно проводится работа по созданию необходимых условий для эффективного обслуживания населения. Поставленные цели соответствуют реализуемым задачам по обеспечению достойного уровня предоставляемых услуг. Информация о предоставляемых услугах размещается на информационных стендах, сайтах учреждений, по линиям обратной связи.

Созданные условия в дошкольных образовательных учреждениях муниципального образования город Набережные Челны, согласно опросу потребителей и наблюдению экспертов Общественного совета, соответствуют критериям качества оказываемых услуг. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых им услуг – 99%.

Рекомендации:

1. Провести анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне каждой организации запросам и ожиданиям получателей услуг по всем показателям.
2. Разработать и реализовать план мероприятий по устранению недостатков по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг на 2027 год.
3. Разместить итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и план мероприятий в сети «Интернет» на официальном сайте организаций до 01.12.2026 года.