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

СВОДНЫЙ О Т Ч Е Т

о результатах независимой оценки качества оказания услуг в сфере образования, культуры, учреждений физкультуры и спорта города Набережные Челны Республики Татарстан, проведенного в 2026г.

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 образования, культуры, учреждений физкультуры и спорта.

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

Задачи:

– организовать в образовательных организациях, учреждениях культуры, учреждений физкультуры и спорта (далее – ОО, УК, УФК) сбор сведений, проанализировать условия для организации предоставления услуг потребителям в сфере образования и культуры;

– повысить информированность потребителей о качестве условий предоставляемых услуг;

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

- сформировать рейтинг ОО, УК, УФК по предоставлению услуг потребителям в сфере образования и культуры, значимого для широкого круга заинтересованных пользователей.

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. N 114 «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 организациями: с 12 октября по 24 октября 2026 года (на основании Федерального Закона №392-ФЗ от 05.12.2017 г.);

– определен перечень 66 организаций для проведения НОК условий для оказания услуг организациями в сфере образования, культуры, учреждений физкультуры и спорта;

– утверждены критерии НОК условий оказания услуг 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 91 человек) по осуществлению сбора, обобщению и анализу полученной информации.

Независимая оценка качества условий предоставления 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 организации (инструментами получения достоверной информации явились заочное изучение сайтов

организации, очное – визуальное изучение отчетно-статистических документов организации) – 100% - 100 баллов:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, 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, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. (30% - 30 баллов)

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. (30% - 30 баллов)

1.2. Наличие на официальном сайте организации 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 (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 (40% - 40 баллов):

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

1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации 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 организации, очное –визуальное изучение отчетно-статистических документов организации) – 100% - 100 баллов:

2.1. Обеспечение в организации 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; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации 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

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

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

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

3.1.1 - Наличие в помещениях организации 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 (30% - 30 баллов)

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

3.2.1 - Наличие в организации 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 в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, 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 организации (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, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (40% - 40 баллов)

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

4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию (40% - 40 баллов)

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

4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации 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. Удовлетворенность условиями оказания услуг (инструменты получения достоверной информации: опрос родителей, законных представителей получателей услуг, социологические исследования и т.д.) – 100% - 100 баллов:

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

5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию 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; графиком работы организации (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

5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации (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 муниципальном образовании город Набережные Челны составил **93,3** баллов.

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

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

Социологическое исследование на основе анкетирования потребителей услуг, проводилось с помощью репрезентативной квотной выборки –20% респондентов от общего числа потребителей услуг в организации. Анкетированием было охвачено **10 005** человек, из которых мужчин – **2 613** чел., женщин - **7 392** чел.

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 **100** организациям по муниципальному образованию город Набережные Челны показали, что качество оказания услуг составило **46 656** баллов из **50 000** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **93,3%** от общего числа максимальных баллов (в сравнении с 2025 годом 96,3%, в 2024 годом 95,6%, снижение показателя идет за счёт увеличения числа проверяемых организаций).

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	93%
2	По результатам оценки комфортности условий предоставления услуг	100 баллов	94%
3	По результатам доступности услуг для инвалидов	100 баллов	91,3%
4	По результатам доброжелательности, вежливости и компетентности работников дошкольной образовательной организации	100 баллов	93,8%
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	100 балла	94,2%

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

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

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев учреждений образования, культуры, физкультуры и спорта по диапазонам представлена ниже:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой организации	Уровень	Коли-чество органи заций	№ организации
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптималь-ный	100	*Средний балл – 93,3 балла* все учреждения образования, культуры, физкультуры и спорта
2	От 40 баллов до 80	Рациональ-	0	*Средний балл – 0 баллов*

	баллов включительно	ный		нет
3	Менее 40 баллов	Не эффектив-ный	0	*Средний балл – 0 баллов* нет

В сумме 5-ти показателей НОК условий **среди 100 организаций выявлено:**

Все 100 организаций показали результат от 81 балла до 100 баллов, то составляет 100% учреждений.

- результат ниже 40 баллов не достигнуто ни одним учреждением.

Рейтинг ОО и УК по результатам НОК 2026

Наименование организаций	**Откры-тость и доступ-ность информа ции (max 100 баллов)**	**Комфорт -ность усло-вий (max 100 баллов)**	**Доступ-ность услуг для инвали-дов (max 100 баллов)**	**Доброже латель-ность, вежли-вость работни ков (max 100 баллов)**	**Удовлет воренность условиями оказа-ния услуг (max 100 баллов)**	**Общее количество баллов (max 100 баллов)**	**Средний балл**	**Рей-тинг**
«Детский сад № 2 «Алсу»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детский сад № 17 «Лесная сказка»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детский сад № 23 «Светлячок»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детский сад компенсирующего вида № 48 «Винни-Пух»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детский сад компенсирующего вида № 67 «Надежда»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детский сад № 79 «Вишенка»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детский сад № 81 «Гульчачак»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«ЦРР -детский сад № 98 «Планета детства»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детский сад № 99 «Дулкын»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детский сад № 107 «Салават купере»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детский сад № 110 «Курочка ряба»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детский сад № 121 «Сабантуй»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детский сад № 122 «АБВГДейка»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детский сад № 123 «Акчарлак»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детский сад № 124 «Капитошка»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детский сад № 125 «Смешарики»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детский сад № 126 «Бисеринки»,	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Средняя общеобразовательная школа № 30»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Средняя общеобразовательная школа№ 42»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Лицей № 78 им. А.С.Пушкина»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детская музыкальная школа №1»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детская музыкальная школа №2»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1

«Детская музыкальная школа №3»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детская музыкальная школа №4»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детская музыкальная школа №5»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детская музыкальная школа №6 имени Салиха Сайдашева»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детская хореографическая школа»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детская художественная школа №1»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детская школа искусств»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детская школа театрального искусства»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
"Спортивная школа олимпийского резерва «Дельфин»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Спортивная школа №12»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Спортивная школа единоборств олимпийского резерва «Кэмпо»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Русский драматический театр «Мастеровые»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Дворец культуры «Энергетик»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Концертный зал им. Сары Садыковой»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Органный зал»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	1
«Детский сад № 105 «Дюймовочка»,	99	100	100	100	100	**499**	**99,8**	2
«Детский сад № 116 «Фиалка»,	99	100	100	100	100	**499**	**99,8**	2
«Детский сад № 41 «Подснежник»,	100	100	98	100	100	**498**	**99,6**	3
«Средняя общеобразовательная школа №56»	100	100	98	100	100	**498**	**99,6**	3
«Гимназия № 61»	100	100	98	100	100	**498**	**99,6**	3
«Центр психолого-медико-социального сопровождения №85»	100	100	98	100	100	**498**	**99,6**	3
«Спортивная школа олимпийского резерва «Олимпийский»	97	100	100	100	100	**497**	**99,4**	4
«Детский сад № 1 «Шатлык»	99	97	100	100	100	**496**	**99,2**	5
«Детский сад № 53 «Крепыш»,	100	100	95	100	100	**495**	**99**	6
«Детский сад № 61 «Аленушка»,	100	95	100	100	100	**495**	**99**	6
«Детский сад № 119«Кроха»,	95	100	100	100	100	**495**	**99**	6
«Гимназия № 77»	100	100	95	100	100	**495**	**99**	6
«Спортивная школа «Виктория»	98	97	100	100	100	**495**	**99**	6
«Детский сад № 4 «Веселинка»,	100	100	94	100	100	**494**	**98,8**	7
«Гимназия № 57»	99	99	99	100	97	**494**	**98,8**	7
«Спортивная школа «Витязь» им. М.Ш. Бибишева»	96	99	100	99	99	**493**	**98,6**	8
«Средняя общеобразовательная школа № 50 "	98	98	96	100	100	**492**	**98,4**	9
«Детский сад № 78 «Елочка»,	100	100	95	98	98	**491**	**98,2**	10
«Средняя общеобразовательная школа № 55»	100	98	99	97	97	**491**	**98,2**	10
«Спортивная школа «Этюд»	96	100	100	95	100	**491**	**98,2**	10
«Детский сад № 74 «Айсылу»,	98	98	94	100	100	**490**	**98**	11
«Детский сад №100 «Жар-птица»,	100	100	90	100	100	**490**	**98**	11
«Детский сад № 117 «Уенчык»,	100	100	90	100	100	**490**	**98**	11

«Средняя общеобразовательная школа № 41»	100	100	95	96	99	**490**	**98**	11
«Конноспортивная школа «Тулпар» им. Р.С. Хамадеева	97	92	100	100	100	**489**	**97,8**	12
«Спортивная школа «Строитель»	98	97	98	98	98	**489**	**97,8**	12
«ЦРР -детский сад № 34 «Золотая рыбка»,	100	100	88	100	100	**488**	**97,6**	13
«Детский сад № 52 «Сказка»,	100	100	88	100	100	**488**	**97,6**	13
«Детский сад № 82 «Подсолнушек»,	100	100	88	100	100	**488**	**97,6**	13
«Детский сад № 109 «Курай»,	100	100	88	100	100	**488**	**97,6**	13
«Детский сад № 120 «Ладушки»,	98	98	100	94	98	**488**	**97,6**	13
«Гимназия № 76»	99	98	96	96	99	**488**	**97,6**	13
«Спортивная школа олимпийского резерва «Яр Чаллы»	94	99	100	97	98	**488**	**97,6**	13
«Детский сад № 60 «Иволга»,	94	98	94	100	100	**486**	**97,2**	14
«Средняя общеобразовательная школа № 10»	98	98	97	97	96	**486**	**97,2**	14
«Средняя общеобразовательная школа № 39»	98	98	97	97	96	**486**	**97,2**	14
«Детский сад № 44 «Золушка»,	95	100	90	100	100	**485**	**97**	15
«Средняя общеобразовательная школа № 24»	95	98	100	95	95	**483**	**96,6**	16
«Детский сад № 36 «Золотой ключик»,	100	100	82	100	100	**482**	**96,4**	17
«Детский сад № 90 «Елочка»,	89	100	100	93	100	**482**	**96,4**	17
«Средняя общеобразовательная школа № 23»	95	98	100	93	96	**482**	**96,4**	17
«Средняя общеобразовательная школа № 52»	96	94	96	100	96	**482**	**96,4**	17
«Спортивная школа «Челны»	83	98	100	100	100	**481**	**96,2**	18
«Детский сад № 113 «Непоседы»,	84	100	100	94	100	**478**	**95,6**	19
«Средняя общеобразовательная школа №34»	97	95	95	96	95	**478**	**95,6**	19
«Средняя общеобразовательная школа № 3»	97	95	95	95	95	**477**	**95,4**	20
«Средняя общеобразовательная школа № 21»	97	95	94	96	95	**477**	**95,4**	20
«Средняя общеобразовательная школа № 33»	97	95	94	96	95	**477**	**95,4**	20
«Средняя общеобразовательная школа № 60»	97	95	94	96	95	**477**	**95,4**	20
«Детский сад № 9 «Алан»,	99	100	81	96	100	**476**	**95,2**	21
«Средняя общеобразовательная школа № 51»	95	90	96	98	96	**475**	**95**	22
«Детский сад № 45 «Машенька»,	86	98	94	96	99	**473**	**94,6**	23
«Спортивная школа №10»	74	100	100	98	100	**472**	**94,4**	24
«Гимназия № 26»	98	99	80	96	97	**470**	**94**	25
«Спортивная школа олимпийского резерва «Титан»	100	100	70	100	100	**470**	**94**	25
«Спортивная школа «Заря»	100	100	70	100	100	**470**	**94**	25
М «Спортивная школа «Комсомолец»	82	89	100	98	100	**469**	**93,8**	26
«ЦРР-детский сад № 51 «Торнакай»,	97	100	81	93	97	**468**	**93,6**	27
«Детский сад № 102 «Созвездие»,	95	97	80	96	100	**468**	**93,6**	27

«Детский сад № 65 «Машенька»,	95	100	70	99	100	**464**	**92,8**	28
«Детский сад № 39 «Веселый улей»,	92	96	74	100	100	**462**	**92,4**	29
«Спортивная школа №11»	71	88	100	97	100	**456**	**91,2**	30
«Детский сад № 46 «Земляничка»,	98	95	70	90	95	**448**	**89,6**	31

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

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

Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования и культуры, 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 ОО и УК в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями услуг.

Интернет-сайты организации 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 организации и качестве предоставляемых услуг.

В оценке сайтов организации учитывались:

-информативность сайта организации (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 организации).

-пользовательская доступность и мобильность сайта организации.

Исследование интернет-сайтов организации 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 **9306** баллов из **10000** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **93%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев, средний балл по данному блоку критериев – **93** балла (в сравнении с 2025 годом 96,7 балла – снижение на 3,7 балла, с 2024 годом 97 баллов, снижение критерия на 4 балла).

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

Разбросанность результатов по ОО колеблется в диапазоне от **71** баллов до **100** баллов.

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

№ п/п	**Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой организации**	**Уровень**	**Количество организаций**	**Наименование/№ ОО и УК**
1.	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	98	*Средний балл –93,5 баллов* все УК, все СОШ, 9 УФК и 45 ДОУ
2	От 40 баллов до 80	Рациональный	2	*Средний балл – 71 баллов*

	баллов включительно			«Спортивная школа №11», «Детский сад № 46 «Земляничка»
3	Ниже 40 баллов	Не эффектив-ный	0	*Средний балл – 0 баллов нет*

По результатам обработанных материалов НОК условий 66 учреждений города по разделу **«Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих деятельность в сфере образования»** выявлено следующее:

- наивысшего порога (значение среднего балла 100) достигли 57 учреждений: это 9 школ (№30, 42, 55, 41, 56, «Лицей № 78 им. А.С.Пушкина», «Гимназия № 61», «Центр психолого-медико-социального сопровождения № 85», «Гимназия № 77»); 29 дошкольных учреждений (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); 10 учреждений дополнительного образования (ДМШ №1, ДМШ №2, ДМШ №3, ДМШ №4, ДМШ №5, ДМШ №6, ДХШ №1, ДХШ, ДШИ, ДШТИ), 4 учреждения культуры («Концертный зал им. Сары Садыковой, «Русский драматический театр «Мастеровые», «Органный зал», «Дворец культуры «Энергетик») и 5 учреждений физкультуры и спорта («Спортивная школа олимпийского резерва «Дельфин», «Спортивная школа №12», «Спортивная школа единоборств олимпийского резерва «Кэмпо», «Спортивная школа олимпийского резерва «Титан», «Спортивная школа «Заря»). В целом это составило 57% от всех учреждений и организаций.

- средний порог показателя поданному критерию – от 81 до 99,9 баллов, это числовое значение достигли 41 организация, что составляет 41% (ОО №50, 10, 39, 23, 24, 52,34,3,21,33,60, 51, «Гимназия № 57», «Гимназия № 76», «Гимназия № 26» , ДОУ №46, 39, 65, 102, 51, 45, 9, 113, 90, 44, 60, 120, 74, 119, 1, 116, 105; «Спортивная школа «Комсомолец», «Спортивная школа «Челны», «Спортивная школа олимпийского резерва «Яр Чаллы», «Спортивная школа «Строитель», «Конноспортивная школа «Тулпар» им. Р.С. Хамадеева, «Спортивная школа «Этюд», «Спортивная школа «Витязь» им. М.Ш. Бибишева», «Спортивная школа олимпийского резерва «Олимпийский», «Спортивная школа «Виктория»).

- к рациональному уровню отнесено два учреждение, это «Спортивная школа №11», «Детский сад № 46 «Земляничка» (2%);

- к не эффективному уровню не отнесено ни одно 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. (30% - 30 баллов)»

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

Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Информация об администрации организации и персональном составе 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.

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

В целом на сайтах обследованных организаций, достаточно полно представлена «Общая информация об организациях». Все сайты организаций созданы в соответствии с современными требованиями, регулярно обновляются и пополняются информацией. Сайты являются простыми и удобными с точки зрения навигации пользователей. Полнота и актуальность информации, размещенной на официальных сайтах об организации, доступность взаимодействия по телефону, по электронной почте, через электронные сервисы сети Интернет, оперативность взаимодействия в части рассмотрения обращений получателей услуг обозначилась в 98 учреждениях, что составляет 98% от всех учреждений, это все учреждения образования, культуры, физкультуры и спорта , кроме двух: «Спортивная школа №11», «Детский сад № 46 «Земляничка».

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

Информационный **дефицит по** показателю не выявлен.

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

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; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией

2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией.

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **9403** баллов из **10000** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **94%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев (в сравнении с 2025 годом 98%, с 2024 годом 97,5% снижение показателя на 4 балла).

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий оказания услуг, сформирован рейтинг организаций по совокупности интегральных общих значений критерия **комфортности условий предоставления услуг** Разбросанность результатов по организациям колеблется в диапазоне от 88 баллов до 100 баллов.

Из 100 организаций ни одно учреждение не набрало ниже 40 баллов.

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

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой организации	Уровень	Количество организаций	№ организации
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	100	*Средний балл – 94 балла* все УК, все СОШ, все УФК и все ДОУ
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	0	*Средний балл – 0 балла* нет
3	Ниже 40 баллов	Малоэффективный	0	*Средний балл – менее 0 баллов* нет

Лидируют в рейтинге по данному показателю 35 организаций, набравших по 100 баллов, это ОО №30, 42, 41, 56, «Лицей № 78 им. А.С.Пушкина», «Гимназия № 61», «Центр психолого-медико-социального сопровождения № 85», «Гимназия № 77», ДОУ №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, «Спортивная школа олимпийского резерва «Дельфин», «Спортивная школа №12», «Спортивная школа единоборств олимпийского резерва «Кэмпо», «Спортивная школа олимпийского резерва «Олимпийский», «Спортивная школа «Этюд», «Спортивная школа №10», «Спортивная школа олимпийского резерва «Титан», «Спортивная школа «Заря», «Концертный зал им. Сары Садыковой», «Русский драматический театр «Мастеровые», «Дворец культуры «Энергетик», «Органный зал», ДМШ №1, ДМШ №2, ДМШ №3, ДМШ №4, ДМШ №5, ДМШ №6, ДХШ №1, ДХШ, ДШИ, ДШТИ. Эти организации набрали по 100 баллов по данному критерию.

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

Замыкают рейтинговый список по данному критерию ОО №51, ДОУ №46, «Спортивная школа №11».

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

- требуется капитальный либо косметический ремонт в ОО №51, ДОУ №39, 44, 46, 67, 61, 23, 48, 60, «Спортивной школе «Комсомолец»;
- дефициты по материально – техническому оснащению отмечены в ОО №3, 23, 56, ДОУ №44, 45, 46, 60, 61, 4, 23, 48, «Спортивной школе олимпийского резерва «Яр Чаллы»;
- 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.
- в «Спортивная школа единоборств олимпийского резерва «Кэмпо» нет своего объекта (находятся в здании «Спортивной школы «Этюд»);

- в «СШ №10» нет своего объекта (находятся в здании Женской консультации на ЗЯБи);

- в «СШ №12» нет своего объекта (находятся в здании Театра Кукол, в данный момент их выселили. И где они будут находится не известно. Учебная часть находится в СОШ №44 (техническом помещении), а тренерский состав находятся по всему городу в разных общеобразовательных школах);
- У «КСШ «Тулпар» им. Р.С.Хамадеева - транспорт для перевозки сотрудников и детей из леса, питьевой режим, увеличить раздевальные помещения для занимающихся, благоустройство территории;
- необходимость кафе или буфета в «Спортивной школе олимпийского резерва «Дельфин», «Спортивной школе олимпийского резерва «Яр Чаллы»;
- необходимость крытого манежа на территории СШОР Строителя для футболистов в «Спортивной школе «Строитель»;
- необходимость строительства «Дворца единоборств», где можно будет объединить спортивные школы в единую систему.

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

- проанализировать результаты НОК с позиции совершенствования работы по укреплению материально-технической оснащенности организации;
- рассмотреть возможности проведения ремонта здания, учебных кабинетов, мебели в организации, выявленных в процедурах НОК;
- провести определенную работу по благоустройству территорий, прогулочных площадок, спортплощадок, замене устаревшего прогулочного оборудования, спортивных сооружений;
- рассмотреть возможности устранения дефицитов, выявленных в процедурах НОК.

III. Доступность услуг для инвалидов:

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

3.1.1 - Наличие в помещениях организации 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 условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

3.2.1 - Наличие в организации 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 в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации 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 **9130** баллов из **10000** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **91,3%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев (в сравнении с 2025 годом 91,3%, с 2024 годом 89% - наблюдается стабильность показателя).

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий оказания услуг, сформирован рейтинг организаций по совокупности интегральных общих значений критерия **доступности для инвалидов.**

Разбросанность результатов по организациям колеблется в диапазоне от 70 баллов до 100 баллов.

Из 100 учреждений 100 баллов по данному критерию набрали 57 организаций, что составляет 57%, это ОО №30, 42, 23, 24, «Лицей № 78 им. А.С.Пушкина», 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, : «Спортивная школа олимпийского резерва «Дельфин», «Спортивная школа №12», «Спортивная школа единоборств олимпийского резерва «Кэмпо», «Спортивная школа олимпийского резерва «Олимпийский», «Спортивная школа «Виктория», «Спортивная школа «Витязь» им. М.Ш. Бибишева», «Спортивная школа «Этюд», «Конноспортивная школа «Тулпар» им. Р.С. Хамадеева, «Спортивная школа олимпийского резерва «Яр Чаллы», «Спортивная школа «Челны», «Спортивная школа №10», «Спортивная школа «Комсомолец», «Спортивная школа №11», «Концертный зал им. Сары Садыковой», «Русский драматический театр «Мастеровые», «Дворец культуры «Энергетик», «Органный зал», ДМШ №1, ДМШ №2, ДМШ №3, ДМШ №4, ДМШ №5, ДМШ №6, ДХШ №1, ДХШ, ДШИ, ДШТИ.

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

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Количество ОО	№ ОО
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	57	*Средний балл – 92,6 балла* Все УК, 23 СОШ, 14 УФК, 42 ДОУ.
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Эффективный	7	*Средний балл – 73,4 балла* «Спортивная школа «Заря», «Спортивная школа олимпийского резерва «Титан», ДОУ №46, 39, 65, 102, «Гимназия № 26»
3	Ниже 40 баллов	Малоэффективный	0	*Средний балл – 0 баллов*

По показателю **«Доступность услуг для инвалидов»** в полном объёме создана «Доступная среда» для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в 57 организациях, что составляет 57% (ОО №30, 42, 23, 24, «Лицей № 78 им. А.С.Пушкина», 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, : «Спортивная школа олимпийского резерва «Дельфин», «Спортивная школа №12», «Спортивная школа единоборств олимпийского резерва «Кэмпо», «Спортивная школа олимпийского резерва «Олимпийский», «Спортивная школа «Виктория», «Спортивная школа «Витязь» им. М.Ш. Бибишева», «Спортивная школа «Этюд», «Конноспортивная школа «Тулпар» им. Р.С. Хамадеева, «Спортивная школа олимпийского резерва «Яр Чаллы», «Спортивная школа «Челны», «Спортивная школа №10», «Спортивная школа

«Комсомолец», «Спортивная школа №11», «Концертный зал им. Сары Садыковой», «Русский драматический театр «Мастеровые», «Дворец культуры «Энергетик», «Органный зал», ДМШ №1, ДМШ №2, ДМШ №3, ДМШ №4, ДМШ №5, ДМШ №6, ДХШ №1, ДХШ, ДШИ, ДШТИ).

Максимально приближены к наилучшим условиям (это от 81 до 99 баллов) в 35 учреждениях: «Спортивная школа «Строитель», ДОУ №51, 9, 36, 44, 60, 109, 82, 52, 34, 117, 100, 74, 78, 4, 53, 41, СОШ №56, 50, 55, 41, 10, 39, 52, 34, 3, 21, 33, 60, 51, «Гимназия № 61», «Центр психолого-медико-социального сопровождения № 85», «Гимназия № 77», «Гимназия № 57», «Гимназия № 76».

В 7 учреждениях созданы оптимальные условия для инвалидов, это: «Спортивная школа «Заря», «Спортивная школа олимпийского резерва «Титан», ДОУ №46, 39, 65, 102, «Гимназия № 26».

Минимальные условия для детей с ОВЗ и инвалидов, это ниже 40 баллов не набрал ни одно учреждение.

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

- нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- не созданы условия 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);
- не оборудованы входные группы пандусами;
- нет расширенных дверных проемов;
- нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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»** (на основе опроса получателей услуг, социологических исследований).

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, 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, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию.

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

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации 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 **9388** баллов из **10000** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **93,8%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев (в сравнении с 2025 годом 97,4%, в сравнении с 2024годом 97,4%, снижение критерия на 3,6%).

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

Разбросанность результатов по организациям колеблется в диапазоне от 90 баллов до100 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	Коли-чество ОО	№ ОО
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	100	*Средний балл – 93,8 балла* все ОО, ДОУ, УФК и УК
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 организаций 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 коллективах создана доброжелательная, рабочая атмосфера.

94% получателей услуг отмечают доброжелательность, внимательность и вежливость персонала организаций.

По результатам обработанных материалов НОК условий выявлен средний показатель **«Доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательных организаций»** составляет **93,8** балла.

Максимальное количество 100 баллов набрали 69 учреждений, что составляет 69% это: ОО №30, 42, 56, 50, 52, «Лицей № 78 им. А.С.Пушкина», «Гимназия № 61», «Центр психолого-медико-социального сопровождения № 85», «Гимназия № 77», «Гимназия № 57», 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, «Спортивная школа олимпийского резерва «Дельфин», «Спортивная школа №12», «Спортивная школа единоборств олимпийского резерва «Кэмпо», «Спортивная школа олимпийского резерва «Олимпийский», «Спортивная школа «Виктория», «Конноспортивная школа «Тулпар» им. Р.С. Хамадеева, «Спортивная школа «Челны», «Спортивная школа олимпийского резерва «Титан», «Спортивная школа «Заря», «Концертный зал им. Сары Садыковой», «Русский драматический театр «Мастеровые», «Дворец культуры «Энергетик», «Органный зал», ДМШ №1, ДМШ №2, ДМШ №3, ДМШ №4, ДМШ №5, ДМШ №6, ДХШ №1, ДХШ, ДШИ, ДШТИ.

Средний порог показателя по данному критерию – от 81 до 99,9 баллов, это числовое значение достигли 31 учреждение, что составляет 31%, это ОО №55, 41, 10, 39, 23, 24, 34, 3,

21, 33, 60, 51, «Гимназия № 76», «Гимназия № 26», ДОУ №46, 65, 102, 51, 45, 9, 113, 90, 120, 78, «Спортивная школа №11», Спортивная школа «Комсомолец», «Спортивная школа №10», «Спортивная школа олимпийского резерва «Яр Чаллы», «Спортивная школа «Строитель», «Спортивная школа «Этюд», «Спортивная школа «Витязь» им. М.Ш. Бибишева».
К не рациональному уровню не отнесено ни одно общеобразовательное учреждение.

Дефициты по четвертому блоку не выявлены.

V. По пятому блоку критериев «**Удовлетворенность качеством оказания услуг**» (на основе опроса получателей услуг, социологических исследований).
- Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)
- 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 (подразделения, отдельных специалистов и пр.)
- Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации
- Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **9429** баллов из **100000** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **94,2%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев (в сравнении с 2025 годом 98,2%, с 2024 годом 97,6% снижение показателя на 4%).
По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг образовательных организаций по совокупности интегральных общих значений критерия **удовлетворенность качеством оказания услуг** Разбросанность результатов по организациям колеблется в диапазоне от 95 баллов до 100 баллов.
Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев по диапазонам данного блока представлена ниже:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой организации	Уровень	Коли-чество организаций	№ организации
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	100	*Средний балл – 94,2 балла* все ОО, ДОУ, УФК, УК
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	0	*Средний балл – 76 баллов* нет
3	Ниже 40 баллов	Малоффектив-ный	0	*Средний балл – 0 балла* нет

В большинстве организаций 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 учреждениях города»** составляет **94,2** балла.
94% респондентов удовлетворены качеством условий предоставления услуг в организациях,
94% удовлетворены материально-техническим обеспечением организации,
94% готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.
Максимальное количество 100 баллов набрали 76 учреждений, что составляет 76%, это ОО №30, 42, 56, 50, «Лицей № 78 им. А.С.Пушкина», «Гимназия № 61», «Центр психолого-медико-социального сопровождения № 85», «Гимназия № 77», 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, 90, 113, 9, 102, 65, 39, «Спортивная школа олимпийского резерва «Дельфин», «Спортивная школа №12», «Спортивная школа единоборств олимпийского резерва «Кэмпо», «Спортивная школа олимпийского резерва «Олимпийский», «Спортивная школа «Виктория», «Спортивная школа «Этюд», «Конноспортивная школа «Тулпар» им. Р.С. Хамадеева, «Спортивная школа «Челны», «Спортивная школа №10», «Спортивная школа олимпийского резерва «Титан» «Спортивная школа «Заря», «Спортивная школа «Комсомолец», «Спортивная школа №11», «Концертный зал им. Сары Садыковой», «Русский драматический театр «Мастеровые», «Дворец культуры «Энергетик», «Органный зал», ДМШ №1, ДМШ №2, ДМШ №3, ДМШ №4, ДМШ №5, ДМШ №6, ДХШ №1, ДХШ, ДШИ, ДШТИ.
- средний порог показателя поданному критерию – от 81 до 99,9 баллов, это числовое значение достигли 24 учреждения, что составляет 24%: это ОО №55, 41, 10, 39, 23, 24, 52, 34, 3, 21, 33, 60, 51, «Гимназия № 26», «Гимназия № 57», «Гимназия № 76», ДОУ №46, 51, 45, 120, 78, «Спортивная школа олимпийского резерва «Яр Чаллы», «Спортивная школа «Строитель», «Спортивная школа «Витязь» им. М.Ш. Бибишева».
- к не эффективному уровню не отнесено ни одно учреждение.
Из 100 организаций ниже 40 баллов качества не набрала ни одна организация.
- неудовлетворенность графиком работы ОО, а именно шестидневной рабочей неделей, обучение в две смены.
Рекомендации по блоку **удовлетворенности качеством оказания услуги ОО:**
- рассмотреть возможность введения пятидневной рабочей недели в общеобразовательных учреждениях города.

Общий вывод:

Деятельность образовательных учреждений, учреждений культуры, физкультуры и спорта 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 образовательных учреждениях, учреждениях культуры, физкультуры и спорта 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 – 93%.

Рекомендации:

1. Провести анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне 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.