


УТВЕРЖДАЮ
 Председатель Общественного
 совета при Исполнительном
 комитете муниципального
 образования город
 Набережные Челны

 В.А. Зайцева
 « 19 » марта 2020 года

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования
**муниципального автономного образовательного учреждения «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным
 осуществлением деятельности по познавательному - речевому направлению развития воспитанников**

№100 «Жар – птица»
 (наименование организации)

город Набережные Челны Республики Татарстан

№ п/п	Показатели	Источник информации	Результаты по учреждению	Единица измерения (значение показателя)	Результаты (итоговое значение показателя)
I. Открытость и доступность информации об организации					
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	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru	Результаты по учреждению	30 баллов	30 баллов
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	Стенды учреждений	Объем информации (количество материалов/единиц размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещенных в которых установлено нормативными правовыми актами		
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	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru ,	Объем информации (количество материалов/единиц размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенных в которых установлено нормативными правовыми актами		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru ,	30 баллов	30 баллов	30 баллов

	функциональное	мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	
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	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.gu , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	40 баллов 36 баллов
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%
1.3.2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»		100%
			90%
			90%
			90%
			90%
			90%
			90%
			90%
			90%
			90%
			90%
			90%
			90%
			90%
			90%
			90%
			90%
			90%
			90%

II. Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления

2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Статус отчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	50 баллов
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	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	50 баллов

	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 полностью предоставлением услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	50 баллов	45 баллов
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	90%
			100 баллов	95 баллов
III. Критерии доступности услуг для инвалидов				
3.1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	30 баллов	20 баллов
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	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Отсутствуют условия доступности для инвалидов	
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных полностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	40 баллов	40 баллов
3.2.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных полностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов.	Изучение мнения родителей (законных представителей)	100%	100%

	ответивших на соответствующий вопрос анкеты	обучающихся)		
3.3	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	30 баллов	0 баллов
3.3.1	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.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	60 баллов
IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации				
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	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	40 баллов	36,8 баллов
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.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	92%
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в	Изучение мнения родителей (законных представителей)	40 баллов	36,8 баллов

	организацию социальной сферы	обучающихся)			
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.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	100%	92%
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	20 баллов	20 баллов	18,4 балла
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.).	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	100%	92%
				100 баллов	92 балла

У. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

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)	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	30 баллов	30 баллов	27 баллов
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	100%	90%
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	20 баллов	20 баллов	20 баллов
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, организации социальной сферы)	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	100%	100%

	отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).				
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		50 баллов	50 баллов
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		100%	100%
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки				100 баллов	97 баллов
Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации					88 440

Рекомендации:

- Создать на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:
 - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы");
 - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- Оборудовать территорию, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:
 - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов;
 - оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами);
 - установить адаптированные лифты, поручни, расширить дверные проемы;
 - обеспечить организацию сменными кресло-колясками;
 - выделить специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение в организации
- Обеспечить в организации условия доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные 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);
 - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
 - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
 - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому