

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

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования  
 муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения "Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением  
 деятельности по познавательнo-речевому направлению развития детей № 79 "Вишенка"  
 город Набережные Челны Республики Татарстан

| № п/п  | Показатели  | Источник информации   | Результаты по учреждению   | Единица измерения (значение показателя) | Результаты (итоговое значение показателя) |
|--|---|---|--|---|---|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b> |   |   |  |   |   |
| 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 <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a>   | Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещенных на информационных ресурсах | 30 баллов                               | 30 баллов                                 |
| 1.1.1  | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационной сфере, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.   | Стенды учреждений   | Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенных на информационных ресурсах                  | 30 баллов                               | 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.                                     | Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , | Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенных на информационных ресурсах                  | 30 баллов                               | 30 баллов                                 |
| 1.2.   | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной  | Официальный сайт организации на   | Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенных на информационных ресурсах                  | 30 баллов                               | 30 баллов                                 |

|  |  |   |  |           |           |
|--|--|---|--|-----------|-----------|
|  | связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование  | <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , 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 <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию | Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) |           |           |
| 1.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)   | 40 баллов  | 40 баллов | 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.   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)   | 100%   | 100%      | 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%   | 100%      | 100%      |
| <b>II. Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления</b> |  |   |  |           |           |
| 2.1.   | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг   | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр  | 50 баллов  | 50 баллов | 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  | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр  | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг   |           |           |

|  |  |  |  |                   |                   |  |
|--|--|--|--|-------------------|-------------------|--|
|  | 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 полностью предоставлением услуг организацией социальной сферы   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                | 50 баллов  | 50 баллов         | 50 баллов         |  |
| 2.3.1  | Удовлетворенность комфортом предоставления услуг организацией социальной сферы.  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                | 100%   | 100%              | 100%              |  |
|  |  |  | <b>100 баллов</b>                                      | <b>100 баллов</b> | <b>100 баллов</b> |  |
| <b>III. Критерии доступности услуг для инвалидов</b> |  |  |  |                   |                   |  |
| 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  | 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 | Условий доступности для инвалидов не достаточно (один) |                   |                   |  |
| 3.2  | Доля получателей услуг, удовлетворенных полностью услуг для инвалидов  | Изучение мнения родителей (законных представителей)                            | 40 баллов  | 40 баллов         | 40 баллов         |  |

|   |  |   |   |            |           |
|---|--|---|---|------------|-----------|
|   |  | обучающихся)<br>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |   | 100%       | 100%      |
| 3.2.1   | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты  |   |   |            |           |
| 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 не достаточно (два) |            |           |
|   |  |   |   | 100 баллов | 60 баллов |
| <b>IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации</b> |  |   |   |            |           |
| 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  | 40 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)  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                 |   | 100%       | 100%      |

|   |   |   |                   |                   |                   |
|---|---|---|-------------------|-------------------|-------------------|
|   | при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.  |   |                   |                   |                   |
| 4.2   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | 40 баллов         | 40 баллов         | 40 баллов         |
| 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%              | 100%              |
| 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         | 20 баллов         |
| 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%              | 100%              |
|   |   |   | <b>100 баллов</b> | <b>100 баллов</b> | <b>100 баллов</b> |
| <b>V. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг</b> |   |   |                   |                   |                   |
| 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         | 30 баллов         |
| 5.1.1   | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | 100%              | 100%              | 100%              |
| 5.2   | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | 20 баллов         | 20 баллов         | 20 баллов         |

|       |   |  |            |
|-------|---|--|------------|
|       | представителей обучающихся)                                     |  |            |
| 5.2.1 | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | Удовлетворенность получателей услуг организациями условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (по подразделениям, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.). | 100%       |
| 5.3   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы  | 50 баллов  |
| 5.3.1 | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.   | 100%       |
|       |   |  | 100 баллов |
|       |   |  | 92         |
|       |   |  | 460        |
|       |   |  |            |
|       |   |  |            |
|       |   |  |            |
|       |   |  |            |
|       |   |  |            |
|       |   |  |            |
|       |   |  |            |
|       |   |  |            |
|       |   |  |            |
|       |   |  |            |
|       |   |  |            |
|       |   |  |            |
|       |   |  |            |
|       |   |  |            |
|       |   |  |            |
|       |   |  |            |
|       |   |  |            |
|       |   |  |            |
|       |   |  |            |
|       |   |  |            |
|       |   |  |            |
|       |   |  |            |
|       |   |  |            |

**Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки**

**Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации**

**Эксперты:**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_