

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ



Директор ООО ИЦ «НОВИ»

Л.Л. Кирикова

2019 года

**ОТЧЁТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 102»

Заказчик

_____ / _____
подпись

_____ 2019 г.



Заведующий

_____ / _____
подпись

_____ 2019 г.

Дзержинск 2019

АКТ №44

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 102"
 Регион: Нижегородская область
 Адрес: 606024, Нижегородская область, город Дзержинск, улица Чапаева, дом 56
 Ф.И.О. руководителя: Рябнина Лариса Викторовна
 Контактный телефон: (8313)21-50-06
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии в баллах	
						в баллах	в баллах
Критерий «Открытость и доступность информации об организации»							
1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов	
	- на информационных стендах в помещении организации;			- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)			
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов		

1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на стендах в помещении образовательной организации</p> <p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет"</p>	<p>доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной в информационном стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p> <p>доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	100 балл
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	100%	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; 	<p>отсутствуют комфортные условия</p> <p>наличие одного условия</p> <p>наличие двух условий</p> <p>наличие трех условий</p>	0 балл
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	30%			100 баллов

Оценки
независимой
комиссии
в блотах

100 баллов

			<p>- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);</p> <p>- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);</p> <p>- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</p>	<p>- наличие четырех условий</p> <p>- наличие пяти условий</p> <p>- шесть и более условий</p>	<p>60 баллов</p> <p>80 баллов</p> <p>100 баллов</p>
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	40%	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов
	Итого по критерию 2	100%			94,12 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:		3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	30%	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов
					0 баллов

<p>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>- сменных кресел-колясок;</p> <p>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p>	<p>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>- сменных кресел-колясок;</p> <p>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p>	<p>- наличие трех условий</p>	<p>60 баллов</p>
<p>- сменных кресел-колясок;</p> <p>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p>	<p>- сменных кресел-колясок;</p> <p>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p>	<p>- наличие четырех условий</p>	<p>80 баллов</p>
<p>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p>	<p>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p>	<p>- наличие пяти условий</p>	<p>100 баллов</p>
<p>3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструтирование);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими</p> <p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструтирование);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>- наличие одного условия</p> <p>- наличие двух условий</p> <p>- наличие трех условий</p> <p>- наличие четырех условий</p> <p>- наличие пяти и более условий</p>	<p>0 баллов</p> <p>20 баллов</p> <p>40 баллов</p> <p>60 баллов</p> <p>80 баллов</p> <p>100 баллов</p> <p>20 баллов</p>
<p>3.2.</p>	<p>40%</p>		

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 3		100%	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»			
4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	97,65 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	96,47 баллов
Итого по критерию 4		100%				98,35 баллов
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	95,29 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	5.2.1. Удовлетворенность удобством графика работы образовательной организации - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100баллов	97,65 баллов
Итого по критерию 5		100%				97,88 баллов
ИТОГО по всем критериям						84,78 баллов

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности образовательной организации

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика образовательных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно постановлению Правительства РФ от 10 июля 2013 г. N 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации", в частности:

- об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг, мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)
- иной дистанционный способ взаимодействия

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»:

в частности:

- довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%
- довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

в частности:

- довести долю участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, до 100%
- довести долю участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, до 100%

			<p>образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)</p>	<p>100 баллов</p>
<p>1.2.</p>	<p>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). 	<p>30%</p>	<p>1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса 	<p>- отсутствуют</p>	<p>0 баллов</p>
				<p>- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p>	<p>по 30 баллов за каждый способ</p>
				<p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	<p>100 баллов</p>
					<p>90 баллов</p>

РЕЗУЛЬТАТЫ

независимой оценки качества условия осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории городского округа город Дзержинск Нижегородской области

№ п/п	Наименование организации	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (балл)	II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (балл)	III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов (балл)	IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (балл)	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций (балл)	Итого (балл)
1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 102"	96	94	38	98	98	85