

**ПРОТОКОЛ №5
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 16

Регион: Ростовская область

Адрес: 346429, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Просвещения, 93А

Ф.И.О. руководителя: Ермолаева Оксана Михайловна

Контактный телефон: 8 (8635) 24-80-71

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 05.08.2020-14.09.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных	Результаты расчета показателей
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»			
	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	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	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации: 11	100 баллов
1.1.	- на информационных стендах в помещении организации; - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»: 40	100 баллов
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: 4 из 4 оцениваемых индикаторов	100 баллов

	<p>электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");</p> <p>- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>	<p>электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");</p> <p>- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационном сайте организации, на официальном-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<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>Общее количество опрошенных:</p> <p>184</p> <p>141</p> <p>184</p> <p>141</p> <p>Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационном сайте образовательной организации:</p> <p>184</p> <p>141</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p>
<p>2</p> <p>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</p>	<p>Итого по критерию 1</p> <p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг</p> <p>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</p> <p>- наличие и понятность навигации внутри организации;</p> <p>- наличие и доступность питьевой воды;</p> <p>- наличие и доступность санитарно-</p>	<p>Количество комфортных условий предоставления услуг:</p> <p>5 из 5 оцениваемых индикаторов</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p>			
<p>2.1.</p> <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателя независимой оценки качества).</p>	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг</p> <p>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</p> <p>- наличие и понятность навигации внутри организации;</p> <p>- наличие и доступность питьевой воды;</p> <p>- наличие и доступность санитарно-</p>	<p>Количество комфортных условий предоставления услуг:</p> <p>5 из 5 оцениваемых индикаторов</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p>			

	гигиенических помещений;				
	- санитарное состояние помещений организации;				
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для образовательных организаций		
2.3.	Доля получателей услуг/удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	98,91 баллов	
			184	182	
Итого по критерию 2					
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3					99,46 баллов
	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:	Количество условий доступности организации для инвалидов:		
3.1.	- 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.	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок;	0 из 5 оцениваемых индикаторов	0 баллов	
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:		
3.2.	- 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;	- 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;	2 из 6 оцениваемых индикаторов	40 баллов	

<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>- 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>Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:</p> <p style="text-align: center;">3</p>	<p>Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:</p> <p style="text-align: center;">2</p>	<p style="text-align: center;">66,67 баллов</p>
<p>Итого по критерию 3</p> <p>36 баллов</p>				
<p>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</p>				
<p>4</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации</p>	<p>Общее количество опрошенных:</p> <p style="text-align: center;">184</p>	<p>Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации:</p> <p style="text-align: center;">183</p>	<p style="text-align: center;">99,46 баллов</p>
<p>4.1.</p>	<p>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).</p>	<p>4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию</p> <p style="text-align: center;">184</p>	<p>4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию</p> <p style="text-align: center;">184</p>	<p style="text-align: center;">100 баллов</p>
<p>4.2.</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию</p> <p style="text-align: center;">184</p>	<p>4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию</p> <p style="text-align: center;">184</p>	<p style="text-align: center;">100 баллов</p>

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	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)	184	184	100 баллов	
Итого по критерию 4						
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации					99,78 баллов
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	184	184	100 баллов	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1. Удовлетворенность удобством графика работы образовательной организации - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	184	183	99,46 баллов	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	184	184	100 баллов	
Итого по критерию 5						
Итого по всем критериям						

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- оборудованье входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в частности:

- 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)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

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 получить услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать на дписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставлять инвалидам по слуху и зрению услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организации, оказываемой работниками образовательной организации, прошедными необходимым обучением (инструктирование)