

**ПРОТОКОЛ №1**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 1»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Коммунистическая, д. 5-а

Ф.И.О. руководителя: Литвинова Татьяна Анатольевна

Контактный телефон: 8(4876)26-33-55

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п                                                                                  | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1                                                                                         | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 95,23 баллов                         |
|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                        | 11                                                                                                                                                           | 10,5                                                                                               |                                      |
|                                                                                           | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 40                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                        | 38                                                                                                                                                           |                                                                                                    |                                      |
| 1.2.                                                                                      | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|                                                                                           | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|                                                                                           | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам,                                                                                                | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам,                                                                                                                        |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | раздел "Часто задаваемые вопросы");<br>- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                    | раздел "Часто задаваемые вопросы");<br>- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                                            | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 96,24 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации                          | 71                                                  | 67                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"                                      | 53                                                  | 52                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 97,06 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                                                 | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                                         | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                                                       |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                                                     |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 73                                                                                       | 57                                                                                                         |
|      | Итого по критерию 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                          | 89,04 баллов                                                                                               |
| 3    | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                              | 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                             | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                | 0 из 5 оцениваемых индикаторов                                                                             |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 1 из 6 оцениваемых индикаторов                                                                             |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                          | 20 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |                                                                                                                   |              |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul> |                                                 |                                                                                                                   |              |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                                                         | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1                                               | 1                                                                                                                 |              |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |                                                                                                                   | 38 баллов    |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |                                                                                                                   |              |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |              |
| 4.1. | 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).                                                                                            | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                                                              | 73                                              | 70                                                                                                                | 95,89 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).                                                                                                                                 | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                                                   | 73                                              | 63                                                                                                                | 86,3 баллов  |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм                                                                                                                                                                                                                             | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм                                                                                                                                                                                                                           | 73                                              | 68                                                                                                                | 93,15 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                           |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                                                     | взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)         |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                           |                              |                                                                   | 91,51 баллов |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                           |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                           | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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 | 73                           | 63                                                                | 86,3 баллов  |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                             | 73                           | 66                                                                | 90,41 баллов |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                    |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                             |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                           | 73                           | 69                                                                | 94,52 баллов |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                           |                              |                                                                   | 91,23 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                           |                              |                                                                   | 81,37 баллов |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий (частично)

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- 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

**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:

- оборудование 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
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

### **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

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

Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий (частично)

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Росособнадзора от 29 мая 2014 № 785, 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

#### **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
- предоставить 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

**ПРОТОКОЛ №2**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 3»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, мкр. Сокольники, ул. Советская, д. 13

Ф.И.О. руководителя: Чубарова Ирина Борисовна

Контактный телефон: 8(4876)290-695

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п                                                                                  | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1                                                                                         | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 100 баллов                           |
|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                        | 11                                                                                                                                                           | 11                                                                                                 |                                      |
|                                                                                           | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 40                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           |                                                                                                    |                                      |
| 1.2.                                                                                      | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|                                                                                           | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|                                                                                           | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам,                                                                                                | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам,                                                                                                                        |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | раздел "Часто задаваемые вопросы");<br>- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                    | раздел "Часто задаваемые вопросы");<br>- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                                            | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 98,51 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации                          | 68                                                  | 67                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"                                      | 66                                                  | 65                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 99,4 баллов  |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                                                 | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                                         | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                                                       |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                                                     |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 69                                                                                       | 68                                                                                                         |
|      | Итого по критерию 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                          | 99,28 баллов                                                                                               |
| 3    | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                              | 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                             | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                | 20 баллов                                                                                                  |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 60 баллов                                                                                                  |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 3 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |                                                                                                                   |              |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul> |                                                 |                                                                                                                   |              |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                                                         | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2                                               | 2                                                                                                                 |              |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |                                                                                                                   | 60 баллов    |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |                                                                                                                   |              |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |              |
| 4.1. | 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).                                                                                            | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                                                              | 69                                              | 68                                                                                                                | 98,55 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).                                                                                                                                 | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                                                   | 69                                              | 69                                                                                                                | 100 баллов   |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм                                                                                                                                                                                                                             | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм                                                                                                                                                                                                                           | 69                                              | 69                                                                                                                | 100 баллов   |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                           |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                                                     | взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)         |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                           |                              |                                                                   | 99,42 баллов |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                           |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                           | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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 | 69                           | 68                                                                | 98,55 баллов |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                             | 69                           | 68                                                                | 98,55 баллов |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                    |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                             |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                           | 69                           | 68                                                                | 98,55 баллов |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                           |                              |                                                                   | 98,55 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                           |                              |                                                                   | 91,33 баллов |

#### 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:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- 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)

#### 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 (подъёмными платформами)

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №3**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 4»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, мкр. Сокольники, ул. Советская/Гагарина, д. 17/13

Ф.И.О. руководителя: Александрова Наталья Анатольевна

Контактный телефон: 8(4876)290-330

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 94,2 баллов                          |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | 11                                                                                                                                                           | 10                                                                                                 |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 97,37 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 26                                                  | 26                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 19                                                  | 18                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 97,21 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 28                                                                                       | 25                                                                                                         |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          | 94,64 баллов                                                                                               |
| 3                   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.1.                | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.     | 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                    | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                | 20 баллов                                                                                                  |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика | 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 40 баллов                                                                                                  |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |              |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 0 баллов     |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2                                               | 0                                                                                                                 |              |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 22 баллов    |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |              |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 28                                              | 26                                                                                                                | 92,86 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 28                                              | 26                                                                                                                | 92,86 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 28                                              | 26                                                                                                                | 92,86 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 92,86 баллов |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 28                           | 26                                                                | 92,86 баллов |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 28                           | 28                                                                | 100 баллов   |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 28                           | 26                                                                | 92,86 баллов |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 94,29 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 80,2 баллов  |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

**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:

- 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 «Открытость и доступность информации об организации»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

#### **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

**ПРОТОКОЛ №4**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 6»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Депо, д.19-а

Ф.И.О. руководителя: Володина Елена Николаевна

Контактный телефон: 8(4876)22-73-22

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 100 баллов                           |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 40                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 90 баллов                            |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 3 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");<br>- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                               | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");<br>- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                                                                                 | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации                                                               | 74                                                  | 74                                                                                                                                                                                                                            |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"                                                                           | 72                                                  | 72                                                                                                                                                                                                                            |            |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 97 баллов  |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                                                                                      | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                                                                              | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 74                                                                                       | 74                                                                                                         |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          | 100 баллов                                                                                                 |
| 3                   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.1.                | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.     | 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                    | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                | 0 из 5 оцениваемых индикаторов<br><br>0 баллов                                                             |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика | 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 2 из 6 оцениваемых индикаторов<br><br>40 баллов                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |            |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 4                                               | 4                                                                                                                 |            |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 46 баллов  |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |            |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 74                                              | 74                                                                                                                | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 74                                              | 74                                                                                                                | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 74                                              | 74                                                                                                                | 100 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 74                           | 74                                                                | 100 баллов   |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 74                           | 73                                                                | 98,65 баллов |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 74                           | 74                                                                | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 99,73 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 88,55 баллов |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

На официальном сайте образовательной организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности:  
- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**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:

- оборудование 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**

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

- технической возможностью выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

#### **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 (подъёмными 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

**ПРОТОКОЛ №5**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 7»

Регион: Тульская область

Адрес: Новомосковский район, п. Ширинский, ул. Луговая, дом 30

Ф.И.О. руководителя: Богомолова Майя Ивановна

Контактный телефон: 8(4876)292-342

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 100 баллов                           |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 40                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 62                                                  | 62                                                                                                                                                                                                                            |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 56                                                  | 56                                                                                                                                                                                                                            |            |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 62                                                                                       | 62                                                                                                         |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 100 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 0 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 1 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 20 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |            |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1                                               | 1                                                                                                                 |            |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 38 баллов  |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |            |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 62                                              | 62                                                                                                                | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 62                                              | 62                                                                                                                | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 62                                              | 62                                                                                                                | 100 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 62                           | 62                                                                | 100 баллов   |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 62                           | 61                                                                | 98,39 баллов |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 62                           | 62                                                                | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 99,68 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 87,54 баллов |

#### 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:

- оборудование 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
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

## **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 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
- предоставить 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

**ПРОТОКОЛ №6**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 9 «Родничок»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Коммунистическая, д.2

Ф.И.О. руководителя: Сивоченко Елена Анатольевна

Контактный телефон: 8(4876)26-33-66

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 94,2 баллов                          |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 39                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 98,89 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 52                                                  | 52                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 45                                                  | 44                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 97,82 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 80 баллов    |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 4 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 53                                                                                       | 53                                                                                                         |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 90 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 1 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 2 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 40 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |              |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1                                               | 1                                                                                                                 |              |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 52 баллов    |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |              |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 53                                              | 53                                                                                                                | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 53                                              | 53                                                                                                                | 100 баллов   |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 53                                              | 52                                                                                                                | 98,11 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 99,62 баллов |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 53                           | 53                                                                | 100 баллов   |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 53                           | 52                                                                | 98,11 баллов |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 53                           | 53                                                                | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 99,62 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 87,81 баллов |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений; адреса электронной почты структурных подразделений

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:**

В организации отсутствуют 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:

- наличие и понятность навигации внутри организации

**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:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- 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)
- отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

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

Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений; адреса электронной почты структурных подразделений

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособрандзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

**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:

- навигации внутри образовательной организации

**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
- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

**ПРОТОКОЛ №7**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 10»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Рудничная, д.13

Ф.И.О. руководителя: Мыськова Елена Александровна

Контактный телефон: 8(4876)27-25-90

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 100 баллов                           |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 40                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 99,25 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 66                                                  | 66                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 67                                                  | 66                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 99,7 баллов  |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 67                                                                                       | 66                                                                                                         |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 99,25 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 1 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 3 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 60 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |              |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5                                               | 5                                                                                                                 |              |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 60 баллов    |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |              |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 67                                              | 66                                                                                                                | 98,51 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 67                                              | 66                                                                                                                | 98,51 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 67                                              | 66                                                                                                                | 98,51 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 98,51 баллов |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 67                           | 66                                                                | 98,51 баллов |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 67                           | 66                                                                | 98,51 баллов |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 67                           | 66                                                                | 98,51 баллов |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 98,51 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 91,19 баллов |

#### 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:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

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

- 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)
- отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению

#### 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 (подъёмными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

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

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

**ПРОТОКОЛ №8**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 11»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Демкина, д.6-а

Ф.И.О. руководителя: Новикова Серафима Николаевна

Контактный телефон: 8(4876)24-18-97

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 100 баллов                           |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 40                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 169                                                 | 169                                                                                                                                                                                                                           |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 161                                                 | 161                                                                                                                                                                                                                           |            |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 169                                                                                      | 169                                                                                                        |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 100 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 2 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 4 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 80 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |              |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 8                                               | 8                                                                                                                 |              |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 74 баллов    |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |              |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 169                                             | 169                                                                                                               | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 169                                             | 167                                                                                                               | 98,82 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 169                                             | 166                                                                                                               | 98,22 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 99,17 баллов |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 169                          | 167                                                               | 98,82 баллов |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 169                          | 168                                                               | 99,41 баллов |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 169                          | 168                                                               | 99,41 баллов |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 99,23 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 94,48 баллов |

#### 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:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски

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

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

#### 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 (подъёмными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

- специальными креслами-колясками

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

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №9**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 14» с. Спасское

Регион: Тульская область

Адрес: Новомосковский район, с. Спасское, ул. Центральная, д.9-а

Ф.И.О. руководителя: Шляхитская Лариса Михайловна

Контактный телефон: 8(4876)295-4-31

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 98,75 баллов                         |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 39                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 98,8 баллов  |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 98                                                  | 98                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 83                                                  | 81                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 99,14 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 104                                                                                      | 100                                                                                                        |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3                   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                                                                                        |                                                                                                                                           |                                                                                          | 98,08 баллов                                                                                               |
| 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 1 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 3 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |              |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1                                               | 1                                                                                                                 |              |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 60 баллов    |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |              |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 104                                             | 104                                                                                                               | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 104                                             | 103                                                                                                               | 99,04 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 104                                             | 102                                                                                                               | 98,08 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 99,23 баллов |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 104                          | 102                                                               | 98,08 баллов |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 104                          | 102                                                               | 98,08 баллов |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 104                          | 104                                                               | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 99,04 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 91,1 баллов  |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

**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:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- 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)

### **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

#### **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 (подъёмными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №10**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 16»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Депо, д. 21-а

Ф.И.О. руководителя: Титкова Светлана Валерьевна

Контактный телефон: 8(4876)23-31-44

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 98,75 баллов                         |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 39                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 119                                                 | 119                                                                                                                                                                                                                           |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 119                                                 | 119                                                                                                                                                                                                                           |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 99,62 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 119                                                                                      | 119                                                                                                        |
|      | Итого по критерию 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          | 100 баллов                                                                                                 |
| 3    | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.     | 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                    | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 0 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           | 0 баллов                                                                                                   |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика | 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: |                                                                                                            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           | 40 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |            |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1                                               | 1                                                                                                                 |            |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 46 баллов  |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |            |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 119                                             | 119                                                                                                               | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 119                                             | 119                                                                                                               | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 119                                             | 119                                                                                                               | 100 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 119                          | 119                                                               | 100 баллов   |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 119                          | 119                                                               | 100 баллов   |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 119                          | 119                                                               | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 89,12 баллов |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- 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

**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:

- оборудование 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**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, 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

#### **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 (подъёмными 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

**ПРОТОКОЛ №11**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 17»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Парковая, д.4-а

Ф.И.О. руководителя: Шестопалова Ирина Александровна

Контактный телефон: 8(4876)25-33-93

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 99,38 баллов                         |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 39,5                                                                                               |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 192                                                 | 192                                                                                                                                                                                                                           |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 190                                                 | 190                                                                                                                                                                                                                           |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 99,81 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 80 баллов    |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 4 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 192                                                                                      | 192                                                                                                        |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 90 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 0 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 1 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 20 баллов                                                                                                  |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|                     | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |            |
| 3.3.                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5                                               | 5                                                                                                                 |            |
| Итого по критерию 3 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 38 баллов  |
| 4                   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|                     | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |            |
| 4.1.                | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 192                                             | 192                                                                                                               | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 192                                             | 192                                                                                                               | 100 баллов |
| 4.3.                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 192                                             | 192                                                                                                               | 100 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 192                          | 192                                                               | 100 баллов   |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 192                          | 192                                                               | 100 баллов   |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 192                          | 192                                                               | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 85,56 баллов |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся

**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:**

В организации отсутствуют 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:

- наличие и доступность питьевой воды

**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:

- оборудование 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
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

### **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся

#### **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:

- доступность питьевой воды

#### **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
- предоставить 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

**ПРОТОКОЛ №12**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 19»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Свердлова, д. 29

Ф.И.О. руководителя: Бахтина Ольга Витальевна

Контактный телефон: 8(4876)26-24-94

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 97,5 баллов                          |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 38                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 90 баллов                            |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 3 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 95                                                  | 95                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 93                                                  | 93                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 96,25 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 95                                                                                       | 95                                                                                                         |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 100 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 2 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 1 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 40 баллов                                                                                                  |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 20 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |            |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2                                               | 2                                                                                                                 |            |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 50 баллов  |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |            |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 95                                              | 95                                                                                                                | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 95                                              | 95                                                                                                                | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 95                                              | 95                                                                                                                | 100 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 95                           | 95                                                                | 100 баллов   |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 95                           | 95                                                                | 100 баллов   |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 95                           | 95                                                                | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 89,25 баллов |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- 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

На официальном сайте образовательной организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности:

- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**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:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- 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
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

### **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, 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:

- технической возможностью выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

### **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- 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
- предоставить 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

**ПРОТОКОЛ №13**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 20»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Садовского, д. 17

Ф.И.О. руководителя: Аппортова Елена Ивановна

Контактный телефон: 8(4876)26-17-67

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 98,75 баллов                         |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 39                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 30                                                  | 30                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 26                                                  | 26                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 99,62 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 30                                                                                       | 30                                                                                                         |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 100 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 1 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 1 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 20 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |              |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 50 баллов    |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2                                               | 1                                                                                                                 |              |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 29 баллов    |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |              |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 30                                              | 30                                                                                                                | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 30                                              | 30                                                                                                                | 100 баллов   |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 30                                              | 29                                                                                                                | 96,67 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 99,33 баллов |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 30                           | 30                                                                | 100 баллов   |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 30                           | 28                                                                | 93,33 баллов |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 30                           | 30                                                                | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 98,67 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 85,32 баллов |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

**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:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- 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
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

### **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

#### **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 (подъёмными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- 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
- предоставить 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

**ПРОТОКОЛ №14**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 21»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Мира, д.54-г

Ф.И.О. руководителя: Бондарь Ирина Ивановна

Контактный телефон: 8(4876)24-42-28

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 97,5 баллов                          |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 38                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 99,46 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 111                                                 | 111                                                                                                                                                                                                                           |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 93                                                  | 92                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 99,03 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 80 баллов    |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 4 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 111                                                                                      | 110                                                                                                        |
|      | Итого по критерию 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          | 89,55 баллов                                                                                               |
| 3    | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.     | 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                    | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 0 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           | 0 баллов                                                                                                   |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика | 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: |                                                                                                            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           | 40 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |             |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |             |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов  |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 6                                               | 6                                                                                                                 |             |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 46 баллов   |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |             |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |             |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 111                                             | 110                                                                                                               | 99,1 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 111                                             | 110                                                                                                               | 99,1 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 111                                             | 110                                                                                                               | 99,1 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 99,1 баллов  |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 111                          | 110                                                               | 99,1 баллов  |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 111                          | 110                                                               | 99,1 баллов  |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 111                          | 110                                                               | 99,1 баллов  |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 99,1 баллов  |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 86,56 баллов |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- 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

**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:**

В организации отсутствуют 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:

- наличие и доступность питьевой воды

**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:

- оборудование 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)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

### **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, 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

#### **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:

- доступность питьевой воды

#### **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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №15**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 22»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, мкр. Сокольники, ул. Ленина, д. 13-а

Ф.И.О. руководителя: Глебова Оксана Владимировна

Контактный телефон: 8(4876)290-4-69

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 92,33 баллов                         |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 37,5                                                                                               |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |             |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |             |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |             |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов  |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 43                                                  | 43                                                                                                                                                                                                                            |             |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 43                                                  | 43                                                                                                                                                                                                                            |             |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 97,7 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |             |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов  |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |             |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |             |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |             |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 43                                                                                       | 43                                                                                                         |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 100 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 0 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 1 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 20 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |            |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 50 баллов  |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2                                               | 1                                                                                                                 |            |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 23 баллов  |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |            |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 43                                              | 43                                                                                                                | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 43                                              | 43                                                                                                                | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 43                                              | 43                                                                                                                | 100 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 43                           | 43                                                                | 100 баллов   |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 43                           | 43                                                                | 100 баллов   |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 43                           | 43                                                                | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 84,14 баллов |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о наличии средств обучения и воспитания

- 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

**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:

- оборудование 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
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

### **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

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

Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- о наличии средств обучения и воспитания
- 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

#### **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 (подъёмными 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
- предоставить 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

**ПРОТОКОЛ №16**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 25»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Демкина, д. 8-а

Ф.И.О. руководителя: Болгова Олеся Николаевна

Контактный телефон: 8(4876)24-64-78

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 99,38 баллов                         |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 39,5                                                                                               |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 51                                                  | 51                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 50                                                  | 50                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 99,81 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 51                                                                                       | 51                                                                                                         |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 100 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 0 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 3 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 60 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |            |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1                                               | 1                                                                                                                 |            |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 54 баллов  |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |            |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 51                                              | 51                                                                                                                | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 51                                              | 51                                                                                                                | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 51                                              | 51                                                                                                                | 100 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 51                           | 51                                                                | 100 баллов   |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 51                           | 51                                                                | 100 баллов   |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 51                           | 51                                                                | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 90,76 баллов |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- ФИО заместителей руководителя, руководителей филиалов
- о должностях заместителей руководителя, руководителей филиалов

**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:

- оборудование 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)

### **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Росособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- ФИО заместителей руководителя, руководителей филиалов
- о должностях заместителей руководителя, руководителей филиалов

### **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 (подъёмными 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №17**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 28»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Садовая, д. 5-а

Ф.И.О. руководителя: Обертос Ирина Викторовна

Контактный телефон: 8(4876)27-24-26

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 100 баллов                           |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 40                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 83                                                  | 83                                                                                                                                                                                                                            |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 77                                                  | 77                                                                                                                                                                                                                            |            |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 83                                                                                       | 83                                                                                                         |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 100 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 0 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 2 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 40 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |              |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 83,33 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 6                                               | 5                                                                                                                 |              |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 41 баллов    |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |              |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 83                                              | 81                                                                                                                | 97,59 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 83                                              | 83                                                                                                                | 100 баллов   |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 83                                              | 83                                                                                                                | 100 баллов   |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 99,04 баллов |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 83                           | 83                                                                | 100 баллов   |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 83                           | 83                                                                | 100 баллов   |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 83                           | 83                                                                | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 88,01 баллов |

#### 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:

- оборудование 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 (подъёмными 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

**ПРОТОКОЛ №18**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 32»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Рязанское шоссе, д. 7-а

Ф.И.О. руководителя: Шмелева Оксана Евгеньевна

Контактный телефон: 8(4876)25-34-44

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 100 баллов                           |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 40                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 99,6 баллов  |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 142                                                 | 142                                                                                                                                                                                                                           |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 126                                                 | 125                                                                                                                                                                                                                           |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 99,84 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 144                                                                                      | 142                                                                                                        |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3                   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                                                                                        |                                                                                                                                           |                                                                                          | 99,31 баллов                                                                                               |
| 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 0 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 3 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
| 60 баллов           |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |              |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5                                               | 5                                                                                                                 |              |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 54 баллов    |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |              |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 144                                             | 143                                                                                                               | 99,31 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 144                                             | 143                                                                                                               | 99,31 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 144                                             | 144                                                                                                               | 100 баллов   |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 99,44 баллов |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 144                          | 140                                                               | 97,22 баллов |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 144                          | 140                                                               | 97,22 баллов |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 144                          | 141                                                               | 97,92 баллов |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 97,57 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 90,03 баллов |

#### 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:

- оборудование 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)

#### 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 (подъёмными 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №19**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 33»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Есенина, д. 3-а

Ф.И.О. руководителя: Шатилова Елена Владимировна

Контактный телефон: 8(4876)24-42-37

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 97,5 баллов                          |
|          |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                        | 11                                                                                                                                                           | 11                                                                                                 |                                      |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 38                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 121                                                 | 121                                                                                                                                                                                                                           |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 121                                                 | 121                                                                                                                                                                                                                           |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 99,25 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 121                                                                                      | 121                                                                                                        |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 100 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 0 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 3 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 60 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |              |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1                                               | 1                                                                                                                 |              |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 54 баллов    |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |              |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 121                                             | 121                                                                                                               | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 121                                             | 121                                                                                                               | 100 баллов   |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 121                                             | 120                                                                                                               | 99,17 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 99,83 баллов |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 121                          | 120                                                               | 99,17 баллов |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 121                          | 120                                                               | 99,17 баллов |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 121                          | 121                                                               | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 99,59 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 90,53 баллов |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- 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

**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:

- оборудование 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)

### **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, 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

### **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 (подъёмными 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

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №20**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 34 «Радуга»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Донская, д. 10-а

Ф.И.О. руководителя: Бочарова Елена Николаевна

Контактный телефон: 8(4876)22-54-35

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 100 баллов                           |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 40                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 99,12 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 124                                                 | 123                                                                                                                                                                                                                           |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 104                                                 | 103                                                                                                                                                                                                                           |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 99,65 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 124                                                                                      | 124                                                                                                        |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3                   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                                                                                        |                                                                                                                                           |                                                                                          | 100 баллов                                                                                                 |
| 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 3 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 2 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |            |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 6                                               | 6                                                                                                                 |            |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 64 баллов  |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |            |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 124                                             | 124                                                                                                               | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 124                                             | 124                                                                                                               | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 124                                             | 124                                                                                                               | 100 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 124                          | 122                                                               | 98,39 баллов |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 124                          | 117                                                               | 94,35 баллов |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 124                          | 124                                                               | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 98,39 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 92,41 баллов |

#### 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:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

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

- 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)
- отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

#### 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 (подъёмными платформами)

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

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

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №21**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 36»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Калинина, д. 3

Ф.И.О. руководителя: Ефимова Ольга Ивановна

Контактный телефон: 8(4876)26-13-46

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 100 баллов                           |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 40                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 90 баллов                            |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 3 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 95,27 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 96                                                  | 93                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 79                                                  | 74                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 95,11 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 99                                                                                       | 98                                                                                                         |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 99,49 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 0 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 1 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 20 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |              |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5                                               | 5                                                                                                                 |              |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 38 баллов    |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |              |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 99                                              | 97                                                                                                                | 97,98 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 99                                              | 99                                                                                                                | 100 баллов   |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 99                                              | 98                                                                                                                | 98,99 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 98,99 баллов |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 99                           | 95                                                                | 95,96 баллов |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 99                           | 97                                                                | 97,98 баллов |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 99                           | 97                                                                | 97,98 баллов |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 97,37 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 85,79 баллов |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

На официальном сайте образовательной организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности:  
- электронными сервисами (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы")

**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:

- оборудование 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
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

### **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

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

- электронными сервисами (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы")

#### **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 (подъёмными 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
- предоставить 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

**ПРОТОКОЛ №22**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка – детский сад № 37

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, мкр. Сокольник, ул. Шахтерская, д.10-а

Ф.И.О. руководителя: Конистерова Вероника Владимировна

Контактный телефон: 8(4876)290-4-49

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 100 баллов                           |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 40                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 98,48 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 66                                                  | 66                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 33                                                  | 32                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 99,39 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 67                                                                                       | 67                                                                                                         |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 100 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 0 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 3 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 60 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                 |                                                                                                                   |            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |                                                 |                                                                                                                   |            |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                      | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2                                               | 2                                                                                                                 |            |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                 |                                                                                                                   | 54 баллов  |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                 |                                                                                                                   |            |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |            |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                             | 67                                              | 67                                                                                                                | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                  | 67                                              | 67                                                                                                                | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                               | 67                                              | 67                                                                                                                | 100 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 67                           | 67                                                                | 100 баллов   |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 67                           | 67                                                                | 100 баллов   |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 67                           | 66                                                                | 98,51 баллов |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 99,25 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 90,53 баллов |

#### 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:

- оборудование 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)

#### 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 (подъёмными 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №23**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 38»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Трудовой проезд, д. 13/14

Ф.И.О. руководителя: Синякова Лариса Викторовна

Контактный телефон: 8(4876)24-25-24

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 100 баллов                           |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 40                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 160                                                 | 160                                                                                                                                                                                                                           |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 142                                                 | 142                                                                                                                                                                                                                           |            |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 161                                                                                      | 156                                                                                                        |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 98,45 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 0 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 1 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 20 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |              |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 12                                              | 12                                                                                                                |              |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 38 баллов    |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |              |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 161                                             | 160                                                                                                               | 99,38 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 161                                             | 161                                                                                                               | 100 баллов   |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 161                                             | 161                                                                                                               | 100 баллов   |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 99,75 баллов |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 161                          | 160                                                               | 99,38 баллов |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 161                          | 160                                                               | 99,38 баллов |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 161                          | 160                                                               | 99,38 баллов |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 99,38 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 87,12 баллов |

#### 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:

- оборудование 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
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

## **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 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
- предоставить 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

**ПРОТОКОЛ №24**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 40 «Ладолшки»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Садовского, д. 33

Ф.И.О. руководителя: Пантюшева Ирина Николаевна

Контактный телефон: 8(4876)25-14-16

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 100 баллов                           |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 40                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 119                                                 | 119                                                                                                                                                                                                                           |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 91                                                  | 91                                                                                                                                                                                                                            |            |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 119                                                                                      | 118                                                                                                        |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3                   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                                                                                        |                                                                                                                                           |                                                                                          | 99,58 баллов                                                                                               |
| 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 0 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 2 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 40 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |              |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2                                               | 2                                                                                                                 |              |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 46 баллов    |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |              |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 119                                             | 116                                                                                                               | 97,48 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 119                                             | 119                                                                                                               | 100 баллов   |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 119                                             | 118                                                                                                               | 99,16 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 98,82 баллов |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 119                          | 117                                                               | 98,32 баллов |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 119                          | 116                                                               | 97,48 баллов |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 119                          | 119                                                               | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 98,99 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 88,68 баллов |

#### 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:

- оборудование 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)
- отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению

#### 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 (подъёмными 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

**ПРОТОКОЛ №25**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 41»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Калинина, д. 32-а

Ф.И.О. руководителя: Зюзина Надежда Ивановна

Контактный телефон: 8(4876)25-10-89

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 96,25 баллов                         |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 37                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 55                                                  | 55                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 49                                                  | 49                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 98,88 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 55                                                                                       | 55                                                                                                         |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 100 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 0 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 1 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 20 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |            |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1                                               | 1                                                                                                                 |            |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 38 баллов  |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |            |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 55                                              | 55                                                                                                                | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 55                                              | 55                                                                                                                | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 55                                              | 55                                                                                                                | 100 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 55                           | 55                                                                | 100 баллов   |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 55                           | 55                                                                | 100 баллов   |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 55                           | 55                                                                | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 87,38 баллов |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- 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

**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:

- оборудование 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
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

### **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- 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

#### **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 (подъёмными 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
- предоставить 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

**ПРОТОКОЛ №26**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 44 «Звездочки»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Донская, д. 1-а

Ф.И.О. руководителя: Никитина Олеся Николаевна

Контактный телефон: 8(4876)24-55-16

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 97,73 баллов                         |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 40                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 99,26 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 159                                                 | 159                                                                                                                                                                                                                           |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 136                                                 | 134                                                                                                                                                                                                                           |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 99,02 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 80 баллов    |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 4 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 160                                                                                      | 154                                                                                                        |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 88,12 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 0 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 1 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 20 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |              |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2                                               | 2                                                                                                                 |              |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 38 баллов    |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |              |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 160                                             | 160                                                                                                               | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 160                                             | 160                                                                                                               | 100 баллов   |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 160                                             | 159                                                                                                               | 99,38 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 99,88 баллов |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 160                          | 158                                                               | 98,75 баллов |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 160                          | 153                                                               | 95,62 баллов |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 160                          | 159                                                               | 99,38 баллов |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 98,44 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 84,69 баллов |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий (частично)

**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:**

В организации отсутствуют 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:

- наличие и доступность питьевой воды

**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:

- оборудование 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
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

### **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

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

Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий (частично)

#### **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:

- доступность питьевой воды

#### **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
- предоставить 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

**ПРОТОКОЛ №27**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 47»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Мира, д. 12-б

Ф.И.О. руководителя: Гулевская Наталья Ивановна

Контактный телефон: 8(4876)24-77-49

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 100 баллов                           |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 40                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 57                                                  | 57                                                                                                                                                                                                                            |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 52                                                  | 52                                                                                                                                                                                                                            |            |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 60 баллов  |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 3 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 57                                                                                       | 55                                                                                                         |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 78,25 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 0 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 3 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 60 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |            |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 3                                               | 3                                                                                                                 |            |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 54 баллов  |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |            |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 57                                              | 57                                                                                                                | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 57                                              | 57                                                                                                                | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 57                                              | 57                                                                                                                | 100 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 57                           | 57                                                                | 100 баллов   |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 57                           | 53                                                                | 92,98 баллов |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 57                           | 57                                                                | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 98,6 баллов  |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 86,17 баллов |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

##### По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:

В организации отсутствуют 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:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- наличие и понятность навигации внутри организации

##### 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:

- оборудование 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)

### **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

#### **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
- навигации внутри образовательной организации

#### **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 (подъёмными 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №28**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 50»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Зеленая, д. 7

Ф.И.О. руководителя: Елоховская Ольга Александровна

Контактный телефон: 8(4876)26-35-03

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 100 баллов                           |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 40                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 98,35 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 100                                                 | 98                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 77                                                  | 76                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 99,34 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 80 баллов    |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 4 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Общее количество опрошенных:                                                                                                                          | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 102                                                                                                                                                   | 98                                                                                                         |
|      | Итого по критерию 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                       | 88,04 баллов                                                                                               |
| 3    | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                       |                                                                                                            |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.     | 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                    | Количество условий доступности организации для инвалидов:<br><br><br><br><br><br><b>0 из 5 оцениваемых индикаторов</b>                                |                                                                                                            |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика | 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br><br><br><br><br><br><b>3 из 6 оцениваемых индикаторов</b> |                                                                                                            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>0 баллов</b>                                                                                                                                       |                                                                                                            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>60 баллов</b>                                                                                                                                      |                                                                                                            |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |              |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 92,86 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 14                                              | 13                                                                                                                |              |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 51,86 баллов |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |              |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 102                                             | 102                                                                                                               | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 102                                             | 101                                                                                                               | 99,02 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 102                                             | 101                                                                                                               | 99,02 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 99,41 баллов |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 102                          | 101                                                               | 99,02 баллов |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 102                          | 100                                                               | 98,04 баллов |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 102                          | 101                                                               | 99,02 баллов |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 98,82 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 87,49 баллов |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:**

В организации отсутствуют 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:

- комфортная зона отдыха (ожидания)

**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:

- оборудование 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 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)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

### **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

#### **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 надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №29**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 51»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Школьная, д. 10-а

Ф.И.О. руководителя: Овинникова Ольга Владимировна

Контактный телефон: 8(4876)26-74-87

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 100 баллов                           |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 11                                                                                                                                                           | 11                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 63                                                  | 63                                                                                                                                                                                                                            |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 63                                                  | 63                                                                                                                                                                                                                            |            |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 63                                                                                       | 63                                                                                                         |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 100 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 1 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 3 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 60 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |            |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5                                               | 5                                                                                                                 |            |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 60 баллов  |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |            |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 63                                              | 63                                                                                                                | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 63                                              | 63                                                                                                                | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 63                                              | 63                                                                                                                | 100 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 63                           | 62                                                                | 98,41 баллов |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 63                           | 63                                                                | 100 баллов   |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 63                           | 63                                                                | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 99,52 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 91,9 баллов  |

#### 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:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- 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)

#### 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 (подъёмными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №30**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 52»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Куйбышева, д.12-а

Ф.И.О. руководителя: Волкова Елена Алексеевна

Контактный телефон: 8(4876)23-94-64

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 100 баллов                           |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 40                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 99,4 баллов  |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 83                                                  | 82                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 63                                                  | 63                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 99,76 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 84                                                                                       | 82                                                                                                         |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3                   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                                                                                        |                                                                                                                                           |                                                                                          | 98,81 баллов                                                                                               |
| 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 0 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 4 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 80 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |              |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 75 баллов    |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 4                                               | 3                                                                                                                 |              |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 54,5 баллов  |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |              |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 84                                              | 82                                                                                                                | 97,62 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 84                                              | 82                                                                                                                | 97,62 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 84                                              | 83                                                                                                                | 98,81 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 97,86 баллов |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 84                           | 81                                                                | 96,43 баллов |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 84                           | 78                                                                | 92,86 баллов |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 84                           | 82                                                                | 97,62 баллов |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 96,31 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 89,45 баллов |

#### 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:

- оборудование 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
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

#### 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 (подъёмными 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №31**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 53»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Космонавтов, д. 3-а

Ф.И.О. руководителя: Ускова Наталья Борисовна

Контактный телефон: 8(4876)23-73-52

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 98,75 баллов                         |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 39                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 70                                                  | 70                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 58                                                  | 58                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 99,62 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 71                                                                                       | 71                                                                                                         |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 100 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 1 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 3 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 60 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |              |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1                                               | 1                                                                                                                 |              |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 60 баллов    |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |              |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 71                                              | 70                                                                                                                | 98,59 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 71                                              | 71                                                                                                                | 100 баллов   |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 71                                              | 70                                                                                                                | 98,59 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 99,15 баллов |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 71                           | 70                                                                | 98,59 баллов |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 71                           | 68                                                                | 95,77 баллов |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 71                           | 71                                                                | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 98,73 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 91,5 баллов  |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

**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:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- 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)

### **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

#### **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 (подъёмными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №32**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 54»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Космонавтов, д. 25

Ф.И.О. руководителя: Фокина Ольга Павловна

Контактный телефон: 8(4876)23-78-30

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 100 баллов                           |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 40                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 99,24 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 80                                                  | 80                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 66                                                  | 65                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 99,7 баллов  |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 84                                                                                       | 82                                                                                                         |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3                   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                                                                                        |                                                                                                                                           |                                                                                          | 98,81 баллов                                                                                               |
| 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 1 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 1 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 20 баллов                                                                                                  |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 20 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |              |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 80 баллов    |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5                                               | 4                                                                                                                 |              |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 38 баллов    |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |              |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 84                                              | 82                                                                                                                | 97,62 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 84                                              | 81                                                                                                                | 96,43 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 84                                              | 81                                                                                                                | 96,43 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 96,9 баллов  |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 84                           | 79                                                                | 94,05 баллов |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 84                           | 76                                                                | 90,48 баллов |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 84                           | 79                                                                | 94,05 баллов |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 93,33 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 85,35 баллов |

#### 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:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- 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 (тифлсурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

#### 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 (подъёмными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- 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
- предоставить 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

**ПРОТОКОЛ №33**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 55»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Дружбы, д. 5-а

Ф.И.О. руководителя: Максимова Ирина Викторовна

Контактный телефон: 8(4876)24-63-56

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 98,75 баллов                         |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 39                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 107                                                 | 107                                                                                                                                                                                                                           |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 106                                                 | 106                                                                                                                                                                                                                           |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 99,62 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Общее количество опрошенных:                                                                                                          | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 107                                                                                                                                   | 107                                                                                                        |
|      | Итого по критерию 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                       | 100 баллов                                                                                                 |
| 3    | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                       |                                                                                                            |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.     | 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                    | Количество условий доступности организации для инвалидов:<br><br><b>0 из 5 оцениваемых индикаторов</b>                                |                                                                                                            |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика | 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br><br><b>3 из 6 оцениваемых индикаторов</b> |                                                                                                            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>0 баллов</b>                                                                                                                       |                                                                                                            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>60 баллов</b>                                                                                                                      |                                                                                                            |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |            |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 3                                               | 3                                                                                                                 |            |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 54 баллов  |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |            |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 107                                             | 107                                                                                                               | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 107                                             | 107                                                                                                               | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 107                                             | 107                                                                                                               | 100 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 107                          | 107                                                               | 100 баллов   |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 107                          | 107                                                               | 100 баллов   |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 107                          | 107                                                               | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 90,72 баллов |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- 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

**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:

- оборудование 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)

### **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, 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

#### **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 (подъёмными 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №34**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка - детский сад № 56»

Регион: Тульская область

Адрес: Тульская область, г. Новомосковск, ул. Космонавтов, д.16

Ф.И.О. руководителя:

Контактный телефон: 8(910)550-59-97

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 88,75 баллов                         |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 31                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 26                                                  | 26                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 25                                                  | 25                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 96,62 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 80 баллов    |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 4 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 26                                                                                       | 26                                                                                                         |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 90 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 4 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 4 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 80 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |            |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1                                               | 1                                                                                                                 |            |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 86 баллов  |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |            |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 26                                              | 26                                                                                                                | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 26                                              | 26                                                                                                                | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 26                                              | 26                                                                                                                | 100 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 26                           | 26                                                                | 100 баллов   |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 26                           | 26                                                                | 100 баллов   |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 26                           | 26                                                                | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 94,52 баллов |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- правила приема обучающихся
- режим занятий обучающихся
- порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся
- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
- об описании образовательной программы с приложением её копии
- об учебном плане с приложением его копии
- об аннотациях к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий
- о календарном учебном графике с приложением его копии

- о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией
- о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики
- 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

**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:**

В организации отсутствуют 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:

- наличие и доступность питьевой воды

**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:

- сменные кресла-коляски

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

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- правила приема обучающихся
- режим занятий обучающихся
- порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся
- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
- об описании образовательной программы с приложением её копии
- об учебном плане с приложением его копии
- об аннотациях к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий
- о календарном учебном графике с приложением его копии
- о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией
- о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики
- 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

**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:

- доступность питьевой воды

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

- специальными креслами-колясками

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

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому



**ПРОТОКОЛ №35**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 57»

Регион: Тульская область

Адрес: Тульская область, г. Новомосковск, ул. Олимпийская, д.13а

Ф.И.О. руководителя:

Контактный телефон: 8(910)161-96-51

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 83,12 баллов                         |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 26,5                                                                                               |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 33                                                  | 33                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 18                                                  | 18                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 94,94 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 36                                                                                       | 36                                                                                                         |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 100 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 4 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 2 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 40 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |            |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1                                               | 1                                                                                                                 |            |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 70 баллов  |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |            |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 36                                              | 36                                                                                                                | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 36                                              | 36                                                                                                                | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 36                                              | 36                                                                                                                | 100 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 36                           | 36                                                                | 100 баллов   |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 36                           | 36                                                                | 100 баллов   |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 36                           | 36                                                                | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 92,99 баллов |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- правила приема обучающихся
- режим занятий обучающихся
- порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся
- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
- о реализуемых уровнях образования
- о формах обучения
- о нормативных сроках обучения
- об описании образовательной программы с приложением её копии

- об учебном плане с приложением его копии
- об аннотациях к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий
- о календарном учебном графике с приложением его копии
- о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией
- о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики
- информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц
- о языках, на которых осуществляется образование (обучение)
- о наличии средств обучения и воспитания
- 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

**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:

- сменные кресла-коляски

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

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- отсутствует альтернативная версия 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

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособруднадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- правила приема обучающихся
- режим занятий обучающихся
- порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся
- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
- о реализуемых уровнях образования
- о формах обучения
- о нормативных сроках обучения
- об описании образовательной программы с приложением её копии
- об учебном плане с приложением его копии
- об аннотациях к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий
- о календарном учебном графике с приложением его копии
- о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией
- о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики
- информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц
- о языках, на которых осуществляется образование (обучение)
- о наличии средств обучения и воспитания
- 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

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

- специальными креслами-колясками

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

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

- 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

**ПРОТОКОЛ №36**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 58»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Березовая, д. 5-а

Ф.И.О. руководителя: Дурнева Анна Викторовна

Контактный телефон: 8(4876)26-08-67

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 100 баллов                           |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 40                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 82                                                  | 82                                                                                                                                                                                                                            |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 82                                                  | 82                                                                                                                                                                                                                            |            |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 82                                                                                       | 82                                                                                                         |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 100 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 0 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 3 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 60 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |            |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1                                               | 1                                                                                                                 |            |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 54 баллов  |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |            |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 82                                              | 82                                                                                                                | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 82                                              | 82                                                                                                                | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 82                                              | 82                                                                                                                | 100 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |             |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |             |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов  |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |             |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |             |
| 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                              | 82                           | 82                                                                | 100 баллов  |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 82                           | 82                                                                | 100 баллов  |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |             |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |             |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 82                           | 82                                                                | 100 баллов  |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов  |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 90,8 баллов |

#### 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:

- оборудование 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)

#### 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 (подъёмными 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №37**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 59»

Регион: Тульская область

Адрес: г. Новомосковск, ул. Маяковского, д.4-а

Ф.И.О. руководителя: Серёгина Наталья Вячеславовна

Контактный телефон: 8(4876)26-14-76

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 93,18 баллов                         |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 40                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 99,22 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 64                                                  | 63                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 64                                                  | 64                                                                                                                                                                                                                            |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 97,64 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 64                                                                                       | 64                                                                                                         |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          | 100 баллов                                                                                                 |
| 3                   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.1.                | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.     | 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                    | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                | 0 из 5 оцениваемых индикаторов<br><br>0 баллов                                                             |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика | 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 1 из 6 оцениваемых индикаторов<br><br>20 баллов                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |              |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1                                               | 1                                                                                                                 |              |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 38 баллов    |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |              |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |              |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 64                                              | 64                                                                                                                | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 64                                              | 61                                                                                                                | 95,31 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 64                                              | 64                                                                                                                | 100 баллов   |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 98,12 баллов |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 64                           | 61                                                                | 95,31 баллов |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 64                           | 64                                                                | 100 баллов   |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 64                           | 59                                                                | 92,19 баллов |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 94,69 баллов |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 85,69 баллов |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений; адреса электронной почты структурных подразделений (частично)
- локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. (частично)
- об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий (частично)

**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:

- оборудование 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
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

### **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

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

Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений; адреса электронной почты структурных подразделений (частично)
- локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. (частично)
- об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий (частично)

#### **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 (подъёмными 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
- предоставить 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

**ПРОТОКОЛ №38**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 10» д. Холтобино

Регион: Тульская область

Адрес: Новомосковский район, д. Холтобино, ул. Ударная, д. 9

Ф.И.О. руководителя: Велькина Александра Дмитриевна

Контактный телефон: 8(4876)291-1-58

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 100 баллов                           |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 40                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 8                                                   | 8                                                                                                                                                                                                                             |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 8                                                   | 8                                                                                                                                                                                                                             |            |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Общее количество опрошенных:                                                                                                          | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 8                                                                                                                                     | 8                                                                                                          |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                       | 100 баллов                                                                                                 |
| 3                   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                       |                                                                                                            |
| 3.1.                | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.     | 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                    | Количество условий доступности организации для инвалидов:<br><br><b>0 из 5 оцениваемых индикаторов</b>                                |                                                                                                            |
| 3.2.                | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика | 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br><br><b>1 из 6 оцениваемых индикаторов</b> |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>0 баллов</b>                                                                                                                       |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>20 баллов</b>                                                                                                                      |                                                                                                            |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |            |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1                                               | 1                                                                                                                 |            |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 38 баллов  |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |            |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 8                                               | 8                                                                                                                 | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 8                                               | 8                                                                                                                 | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 8                                               | 8                                                                                                                 | 100 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |             |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |             |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов  |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |             |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |             |
| 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                              | 8                            | 8                                                                 | 100 баллов  |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 8                            | 8                                                                 | 100 баллов  |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |             |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |             |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 8                            | 8                                                                 | 100 баллов  |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов  |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 87,6 баллов |

#### 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:

- оборудование 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
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

## **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 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
- предоставить 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

**ПРОТОКОЛ №39**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 29» пос. Коммунаров

Регион: Тульская область

Адрес: Новомосковский район, пос. Коммунаров, ул. Молодежная, д.6

Ф.И.О. руководителя: Чепелёва Лариса Петровна

Контактный телефон: 8(4876)291-4-89

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 97,5 баллов                          |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 38                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 5                                                   | 5                                                                                                                                                                                                                             |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 3                                                   | 3                                                                                                                                                                                                                             |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 99,25 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов   |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 5 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Общее количество опрошенных:                                                                                                                      | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 5                                                                                                                                                 | 5                                                                                                          |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                   | 100 баллов                                                                                                 |
| 3                   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                   |                                                                                                            |
| 3.1.                | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.     | 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                    | Количество условий доступности организации для инвалидов:<br><br><br><br><br><b>0 из 5 оцениваемых индикаторов</b>                                |                                                                                                            |
| 3.2.                | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика | 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br><br><br><br><br><b>2 из 6 оцениваемых индикаторов</b> |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 0 баллов                                                                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 40 баллов                                                                                                                                         |                                                                                                            |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |            |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1                                               | 1                                                                                                                 |            |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 46 баллов  |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |            |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 5                                               | 5                                                                                                                 | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 5                                               | 5                                                                                                                 | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 5                                               | 5                                                                                                                 | 100 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 5                            | 5                                                                 | 100 баллов   |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 5                            | 4                                                                 | 80 баллов    |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 5                            | 5                                                                 | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 96 баллов    |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 88,25 баллов |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- 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

**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:

- оборудование 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**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, 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

#### **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 (подъёмными 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

**ПРОТОКОЛ №40**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное казенное образовательное учреждение «Савинский центр образования» (дошкольное отделение)

Регион: Тульская область

Адрес: Новомосковский район, д. Савино, ул. Центральная, д. 1-а

Ф.И.О. руководителя: Мухина Галина Владимировна

Контактный телефон: 8(4876)294-8-24

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.05.2020-10.08.2020

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 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: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                              | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 100 баллов                           |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 40                                                                                                                                                           | 40                                                                                                 |                                      |
| 1.2.     | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                       | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                                            | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                    | 100 баллов                           |
|          | - телефона;                                                                                                                                                                                                    | - телефона;                                                                                                                                                                                                                            | 4 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронной почты;                                                                                                                                                                                           | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                     | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                    |                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                                                                                                      | консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                           | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . |                                                                                                                                                                                   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 6                                                   | 6                                                                                                                                                                                                                             |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | 5                                                   | 5                                                                                                                                                                                                                             |            |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | 100 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 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).                                                             | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг                                                                                                        | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                               | 60 баллов  |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                | 3 из 5 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - наличие и доступность санитарно-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                                                                               | Общее количество опрошенных:                                                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 6                                                                                        | 6                                                                                                          |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 80 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:                                                | Количество условий доступности организации для инвалидов:                                |                                                                                                            |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                           | 3 из 5 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                              |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                |                                                                                          |                                                                                                            |
| 3.2.                | 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: |                                                                                                            |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                          | 2 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           |                                                                                                            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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                                           | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                   |                                                                                          |                                                                                                            |
|                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                          | 40 баллов                                                                                                  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |                                                 |                                                                                                                   |            |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                     | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                            | 100 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1                                               | 1                                                                                                                 |            |
|      | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   | 64 баллов  |
| 4    | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                   |            |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |            |
| 4.1. | 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).                                                          | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                                                                                            | 6                                               | 6                                                                                                                 | 100 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).                                                                                               | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                                                                                                                 | 6                                               | 6                                                                                                                 | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при                                                                                                                                                                                                                            | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации                                                                                                                                                                                                                              | 6                                               | 6                                                                                                                 | 100 баллов |

|                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
|                         | использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                    | при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |                              |                                                                   |              |
|                         | Итого по критерию 4                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 100 баллов   |
| 5                       | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   |              |
|                         | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации                                                                                                                |                                                                                                                                                        | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |              |
| 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                              | 6                            | 5                                                                 | 83,33 баллов |
| 5.2.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации                                                                          | 6                            | 6                                                                 | 100 баллов   |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - наличием и понятностью навигации внутри организации;                                                                                                 |                              |                                                                   |              |
|                         |                                                                                                                                                                                                                        | - графиком работы организации                                                                                                                          |                              |                                                                   |              |
| 5.3.                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                                                        | 6                            | 6                                                                 | 100 баллов   |
|                         | Итого по критерию 5                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 95 баллов    |
| ИТОГО по всем критериям |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                              |                                                                   | 87,8 баллов  |

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

##### По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:

В организации отсутствуют 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:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- наличие и понятность навигации внутри организации

##### 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:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- сменные кресла-коляски

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 «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
- навигации внутри образовательной организации

#### **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 (подъёмными платформами)
- специальными креслами-колясками

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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)