

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ



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

**муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 20»**

Заказчик

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

подпись



2019 г.

*Савицкая Светлана Ю.*

подпись



2019 г.

Дзержинск 2019

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

№ п/п	Наименование организации	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (балл)	II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (балл)	III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов (балл)	IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (балл)	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организацией (балл)	Итого (балл)
1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 20"	100	95	38	99	97	86

РЕЗУЛЬТАТЫ

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

Наименование организации	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (балл)		II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (балл)		III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов (балл)		IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (балл)				V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций (балл)			
	общедоступных информационных ресурсов, ее содержание и порядок (форм) размещения, установленных нормативными правовыми актами;	- на информационном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; - телефонная почта; - электронные сервисы; - раздел «Часто задаваемые вопросы»; - обеспечение технической возможности выражения мнения о качестве оказания услуги	для получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном сайте, на сайте от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; - наличие и доступность отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации	условия, в которых осуществляется образовательная деятельность	оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов; - оборудование входных групп автотранспортных средств инвалидов; - наличие асфальтированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	обеспечение в организации условий доступа инвалидов к помещениям организации	получать образовательные услуги наравне с другими, включая: - 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 информации по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работникам организации, прошедшими специальное обучение в помещении организации, по сопровождению инвалидов в помещениях организации; - наличие возможности предоставления образовательных услуг (интерактивное), по сопровождению инвалидов в помещениях организации	для получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортом (разнообразием) предоставляемых образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг, удовлетворенных от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалядов	для получателей образовательных услуг, удовлетворенных от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, удовлетворенных от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, удовлетворенных от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	для получателей образовательных услуг, удовлетворенных от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, удовлетворенных от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	для получателей образовательных услуг, удовлетворенных от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 20"	100	100	100	100	100	100	99	99	98	90	100	98	100	98
	100	100	100	100	100	100	90	90	99	99	100	99	99	99

АКТ №9

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 20"  
 Регион: Нижегородская область  
 Адрес: 606000, Нижегородская область, город Дзержинск, переулок Пришоссейский, дом 4 А  
 Ф.И.О. руководителя: Сафронова Ольга Александровна  
 Контактный телефон: (8313)34-93-57  
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

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

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

1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационном сайте организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	<p>1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на сайте в помещении образовательной организации</p> <p>1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"</p>	<p>доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном сайте в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p> <p>доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	100 баллов	100 баллов
2	Итого по критерию 1	100%				100 баллов
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	30%	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации;</li> </ul>	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствуют комфортные условия</li> <li>- наличие одного условия</li> <li>- наличие двух условий</li> <li>- наличие трех условий</li> </ul>	0 баллов 10 баллов 20 баллов 40 баллов	100 баллов

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);</li> <li>- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);</li> <li>- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие четырех условий</li> </ul>	<b>60 баллов</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие пяти условий</li> </ul>		<b>80 баллов</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- шесть и более условий</li> </ul>		<b>100 баллов</b>
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	<b>40%</b>	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	<b>100 баллов</b>
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	<b>30%</b>	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	<b>100 баллов</b>
	<b>Итого по критерию 2</b>	<b>100%</b>			<b>95,24 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:		3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	<b>0 баллов</b>
3.1.	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>30%</b>	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	<b>20 баллов</b>
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	<b>40 баллов</b>
					<b>0 баллов</b>

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



3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
<b>Итого по критерию 3</b>						
4	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>					
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).	40%	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	98,81 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	98,81 баллов

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	97,62 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>		<b>100%</b>				<b>98,57 баллов</b>
<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>						
5	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).	30%	5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	90,48 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100баллов	97,62 баллов
<b>Итого по критерию 5</b>		<b>100%</b>				<b>96,9 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>						<b>85,74 баллов</b>

## **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности образовательной организации**

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

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

- раздела "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

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

**в частности:**

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

**По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:  
в частности:**

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