

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

Наименование организации: Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 15 «Сказка» с. Дивное

Регион: Ставропольский край

Адрес: 356721, Ставропольский край, Апанасенковский район, с. Дивное, ул. Кашубы, 51 Б

Ф.И.О. руководителя: Антонова Наталья Александровна

Контактный телефон: 8(8655)4-66-23

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 30.06.2020-20.07.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных	Результаты расчета показателей
1		<p align="center">Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</p> <p>1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационном стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>Объем информации, размещенной на информационном стендах в помещении организации:</p> <p align="center">10,5</p>	
1.1.	<p>- на информационном стендах в помещении организации;</p> <p>- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>		<p>1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»</p> <p>установлено нормативными правовыми актами:</p> <p align="center">40</p>
1.2.	<p>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- телефона;</p> <p>- электронной почты;</p> <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение</p>	<p>1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:</p> <p>- телефона;</p> <p>- электронной почты;</p> <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение</p>	<p>Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:</p> <p align="center">2 из 4 оцениваемых индикаторов</p>	<p align="center">60 баллов</p>

	<p>консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");</p> <p>- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>	
<p>1.3.</p> <p>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).</p>	<p>консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");</p> <p>- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>	<p>Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации:</p> <p>190</p> <p>165</p> <p>189</p> <p>164</p> <p>99,43 баллов</p>
<p>Итого по критерию 1</p>		
<p>2</p>	<p>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</p>	<p>85,22 баллов</p>
<p>2.1.</p> <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).</p>	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 	<p>Количество комфортных условий предоставления услуг:</p> <p>5 из 5 оцениваемых индикаторов</p> <p>100 баллов</p>

			- 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	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 комфортно по предоставлению услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворенность комфортно по предоставлению услуг	2.3.1. Удовлетворенность комфортно по предоставлению услуг	Общее количество опрошенных: 195	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортно по предоставлению услуг организацией социальной сферы: 181	92,82 баллов
Итого по критерию 2						
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3	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:	3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:		
3.1.	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	1 из 5 оцениваемых индикаторов		20 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика	- 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	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:		60 баллов
				3 из 6 оцениваемых индикаторов		60 баллов

	(тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	(тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - 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: 17	Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: 15 88,24 баллов
		Итого по критерию 3		56,47 баллов

4	Критерий «Дорожелательность, вежливость работников организации сферы образования» Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации:	Общее количество опрошенных:	188 195	96,41 баллов
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование 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		195	98,97 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		193	98,97 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации		193	98,97 баллов

- документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования
- ФИО заместителей руководителя, руководителей филиалов
- о должностях заместителей руководителя, руководителей филиалов
- 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: - электронными сервисами (форма для подачи электронного обращения, получение 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)

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
 - 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:
 - 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)
- 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:
 - план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
 - правила приема обучающихся
 - порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся
- документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования
- ФИО заместителей руководителя, руководителей филиалов

- о должностях заместителей руководителя, руководителей филиалов
- 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:
 - электронными сервисами (форма для подачи электронного обращения, получение консультаций по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы")
 - 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
 - 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)
 - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)