

**ПРОТОКОЛ №21
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка – детский сад № 50 «Светофорик» города Невинномыска

Регион: Ставропольский край

Адрес: 357100, Ставропольский край, город Невинномысск, ул. Гагарина, 53 А

Ф.И.О. руководителя: Алексеенко Ирина Николаевна

Контактный телефон: (86554) 3-66-11

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных:

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных	Результаты расчета показателей
1	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	Критерий «Открытость и доступность информации об организации» 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации: 11	11
1.1.	- на информационных стендах в помещении организации; - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": 36,5	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	95,62 баллов

- телефона;	- телефона;			
- электронной почты;	- электронной почты;			
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (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).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).			
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационном стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на стендах в помещении образовательной организации 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет"	Общее количество опрошенных: 169	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: 167	142
1.3.	Итого по критерию 1			99,41 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		Количество комфортных условий предоставления услуг:	

	<p>(перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; 	<p>5 из 5 оцениваемых индикаторов</p>	<p>100 баллов</p>				
<p>2.2.</p>	<p>Время ожидания предоставления услуги.</p>	<p>2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах</p>	<p>Показатель не оценивается для образовательных организаций</p>					
<p>2.3.</p>	<p>Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Общее количество опрошенных:</td> <td style="width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">172</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">160</td> </tr> </table>	Общее количество опрошенных:	172	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	160	<p>93,02 баллов</p>
Общее количество опрошенных:	172							
Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	160							
<p>Итого по критерию 2</p>								
<p>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</p>								
<p>3</p>	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p>	<p>3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Количество условий доступности организации для инвалидов:</p>					
<p>3.1.</p>	<p>Обеспечение в организации условий</p>	<p>3.2.1. Наличие в образовательной</p>	<p>2 из 5 оцениваемых индикаторов</p>	<p>40 баллов</p>				
<p>3.2.</p>		<p>Количество условий доступности, позволяющих</p>						

	<p>организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими</p>	<p>инвалидам получать услуги наравне с другими:</p>	<p>100 баллов</p>
<p>3.3.</p>	<p>доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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); - 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. 	<p>организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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); - 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. 	<p>6 из 6 оцениваемых индикаторов</p>
<p>3.3.</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).</p>	<p>Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:</p>	<p>Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:</p>
<p>4</p>	<p>Итого по критерию 3</p>	<p>Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:</p>	<p>2</p>
<p>4</p>	<p>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</p>	<p>Общее количество опрошенных:</p>	<p>82 баллов</p>
<p>4</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации</p>	<p>Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью работников образовательной организации:</p>	<p>Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью работников образовательной организации:</p>

4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при 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	172	167	97,09 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	172	172	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	172	169	98,26 баллов
5	Итого по критерию 4				
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации	5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	172	168	97,67 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 - наличием и понятностью навигации внутри организации;	172	172	100 баллов

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	- графиком работы организации 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	172	168	97,67 баллов
Итого по критерию 5					98,14 баллов
ИТОГО по всем критериям					94,12 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:

- о формах обучения
- 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
- 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:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в 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 Росособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- о формах обучения
- 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
- 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 для инвалидов, в частности:
- входные группы пандусами (подъёмными платформами)
 - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
 - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации