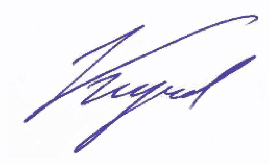
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»



К.Н. Кириков

« » 2020 г.

МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ

ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА ЕССЕНТУКИ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Ессентуки 2020

**Содержание**

[Введение 3](#_bookmark0)

1. [Цель, задачи, объект, предмет, этапы независимой оценки качества образовательной деятельности 5](#_bookmark1)
2. [Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и выборка исследования 8](#_bookmark2)
3. [Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций города Ессентуки Ставропольского края 18](#_bookmark3)
4. [Рейтинг по показателям независимой оценки качества образовательных услуг образовательных организаций города Ессентуки Ставропольского края](#_bookmark4)

[............................................................................................................................. 32](#_bookmark4)

1. [Анализ и оценка качества деятельности организаций образования города Ессентуки Ставропольского края с указанием лучших организаций по результатам анализа 70](#_bookmark5)
2. [Основные проблемы деятельности образовательных организаций города Ессентуки Ставропольского края по результатам НОКУ 75](#_bookmark6)
3. [Основные выводы, предложения и рекомендации о деятельности организациями образования города Ессентуки Ставропольского края 76](#_bookmark7)

[Приложение 1. Перечень организаций муниципального образования города](#_bookmark8) [Ессентуки Ставропольского края, для проведения независимой оценки](#_bookmark8) [качества условий осуществления образовательной деятельности в 2020 году](#_bookmark8)

[............................................................................................................................. 78](#_bookmark8)

[Приложение 2. Анкета 81](#_bookmark9)

[Приложение 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки](#_bookmark10) [качества условий осуществления образовательной деятельности](#_bookmark10) [организациями, осуществляющими образовательную деятельность 83](#_bookmark10)

[Приложение 4. Предложения и замечания потребителей услуг](#_bookmark11) [образовательных организаций города Ессентуки Ставропольского края 86](#_bookmark11)

[Протоколы по организациям, принявшим участие в независимой оценке](#_bookmark12) [качества условий оказания услуг по организациям, реализующим](#_bookmark12) [образовательные программы дошкольного образования 94](#_bookmark12)

[Протоколы по организациям, принявшим участие в независимой оценке](#_bookmark13) [качества условий оказания услуг по организациям, реализующим](#_bookmark13) [дополнительные образовательные программы 253](#_bookmark13)

# Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории города Ессентуки Ставропольского края - оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций. Нормативно-методологической базой разработки технологий сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности (мониторинга) по показателям, установленным приказом Министерства образования и науки РФ, стали:

* Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
* Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ "О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования";
* Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";
* Приказ Минтруда России 344 Н от 31 мая 2018 г. Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.
* Приказ Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г. «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
* Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».
* Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг

организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения», а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации.

# Цель, задачи, объект, предмет, этапы независимой оценки качества образовательной деятельности

Основной целью независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования (НОКУ) является определение уровня удовлетворенности обучающихся, их родителей и законных представителей качеством образовательной деятельности, анализ состояния сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность и анализ деятельности образовательных организаций путем расчета показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария независимой оценки качества условий образовательной деятельности, осуществляемой образовательными организациями города Ессентуки Ставропольского края.
2. Организация и проведение оценки соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

* на информационных стендах в помещении образовательной организации;
* на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет».

1. Оценка наличия на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.
2. Оценка удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

5 Оценка обеспечения в образовательной организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

1. Оценка удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации.
2. Оценка оборудования помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.
3. Оценка обеспечения в образовательной организации условий доступности, инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.
4. Оценка удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов. 10.Оценка удовлетворённости получателей услуг

доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование

получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

1. Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.
2. Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).
3. Оценка готовности участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.
4. Оценка удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы образовательной организации.
5. Оценка удовлетворённости условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.
6. Расчет показателей качества образовательной деятельности и расчет рейтинга образовательных организаций города Ессентуки Ставропольского края.
7. Разработка рекомендаций по улучшению качества образовательной деятельности организаций образования города Ессентуки Ставропольского края.

**Объект исследования** – образовательные организации города Ессентуки Ставропольского края, осуществляющие образовательную деятельность в 2020 году, (перечень организаций приведен в Приложении 1).

**Предмет исследования** - независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций города Ессентуки Ставропольского края в 2020 году на основе общедоступной информации.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий деятельности образовательных организаций, осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

* изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки образовательных учреждений;
* разработана анкета для организаций, реализующих образовательные программы, в том числе образовательные программы дошкольного образования, присмотр и уход за детьми;
* рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборка;
* разработаны инструкции проведения опроса;
* осуществлен поиск адресов сайтов оцениваемых организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества работы образовательных организаций.

Сбор данных осуществлен путем:

* систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;
* систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»;
* проведения опросов следующих респондентов:
* получатели образовательных услуг образовательных организаций города Ессентуки Ставропольского края;
* родители (законные представители) обучающихся (воспитанников) образовательных организаций города Ессентуки Ставропольского края, включенных в Перечень.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен информационно-аналитический отчет с выводами и рекомендациями.

Итак, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание деятельности образовательных учреждений по методике, рекомендованной Министерством просвещения Российской Федерации. А именно:

1. проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об образовательной организации; комфортность условий предоставления образовательных услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций; удовлетворенность условиями оказания услуг;
2. рассчитаны значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения независимой оценки качества деятельности образовательных учреждений;
3. по значениям показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

Цель и задачи работы, направленной на проведение независимой оценки качества деятельности общеобразовательных организаций, определили структуру отчета, который состоит из введения, 7 разделов, а также из иллюстративных материалов и приложений.

# Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и выборка исследования

Инструментарий опроса. Опрос получателей услуг из числа учеников, родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций города Ессентуки Ставропольского края проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

**Выборка**

Генеральная совокупность обучающихся в организациях, осуществляющих образовательную деятельность отобранных для независимой оценки качества образовательной деятельности, составила 3160 респондентов, из числа:

* обучающихся образовательных организаций (в возрасте старше 14 лет);
* родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) образовательных организаций города Ессентуки Ставропольского края.

Основным методом для получения достоверных данных было использовано онлайн-анкетирование в образовательных организациях, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт **http://н-о-к.рф**) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций.

К выполнению работ, привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций.

*Таблица 1. Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество получателей услуг** | **Доля респондентов1** |
| 1 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по  художественно-эстетическому развитию детей №1 «Солнышко» | 70 | 175 | 40,00 |
| 2 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по  художественно-эстетическому развитию детей №2 «Красная шапочка» | 112 | 227 | 49,34 |
| 3 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4  «Золотой ключик» | 178 | 292 | 60,96 |
| 4 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-речевого развития детей №6 «Чебурашка» | 96 | 191 | 50,26 |
| 5 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей №8  «Зоряночка» | 135 | 237 | 56,96 |
| 6 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №10 «Ивушка» | 176 | 320 | 55,00 |
| 7 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественного  эстетического развития воспитанников №12  «Ручеек» | 68 | 168 | 40,48 |
| 8 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №13 «Радуга» | 189 | 306 | 61,76 |

1 Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 н. Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество получателей услуг** | **Доля респондентов1** |
| 9 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-  эстетического развития воспитанников №14  «Сказка» | 208 | 208 | 100,00 |
| 10 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  №15 «Звездочка» | 108 | 223 | 48,43 |
| 11 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16  «Ласточка» | 106 | 215 | 49,30 |
| 12 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по  художественно-эстетическому развитию детей №17 «Ромашка» | 139 | 195 | 71,28 |
| 13 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20  «Кристаллик» | 148 | 158 | 93,67 |
| 14 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21  «Елочка» | 148 | 201 | 73,63 |
| 15 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23 «Аленушка» | 126 | 260 | 48,46 |
| 16 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №24 «Золотая рыбка» | 152 | 325 | 46,77 |
| 17 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития воспитанников №26 «Орленок» | 140 | 348 | 40,23 |
| 18 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-речевого развития детей №28 «Колосок» | 168 | 376 | 44,68 |
| 19 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №27 «Ягодка» | 170 | 320 | 53,13 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество получателей услуг** | **Доля респондентов1** |
| 20 | Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №29 «Малышка» | 136 | 332 | 40,96 |
| 21 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением физического и психического развития, коррекции и  оздоровления всех воспитанников №43  «Золотой петушок» | 104 | 209 | 49,76 |
| 22 | Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Центр развития ребенка-детский сад № 5 "Умка" | 116 | 160 | 72,50 |
| 23 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детско-  юношеская спортивная школа «Вертикаль» | 167 | 400 | 41,75 |
|  | **Всего** | **3160** | **5846** |  |

# 2.2 Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

## Для анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации и на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами образовательных организаций города Ессентуки Ставропольского края использован инструментарий, рекомендованный Министерством образования и науки Российской Федерации (табл.2.1).

*Таблица 2.1 Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (для организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перечень информации | на информацион- ных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети "Интернет» |
| 1 | 2 | 3 |
| **I. Основные сведения** |  |  |
| 1. Информация о дате создания образовательной организации | **Х** | **+** |
| 2. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации | **Х** | **+** |
| 3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии) | **+** | **+** |
| 4. Информация о режиме, графике работы | **+** | **+** |
| 5. Информация о контактных телефонах и об адресах  электронной почты | **+** | **+** |
| **II. Структура и органы управления образовательной организацией** |  |  |
| 6. 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 (при наличии);  адреса электронной почты структурных подразделений (при | **+** | **+** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перечень информации | на информацион- ных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети "Интернет» |
| наличии) |  |  |
| 7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных  положений (при их наличии)) \* | **Х** | **+ \*** |
| **III. Документы (в виде копий)** |  |  |
| 8. Устав образовательной организации | **Х** | **+** |
| 9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) | **+** | **+** |
| 10.Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) | **+** | **+** |
| 11.План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в  установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной  организации | **Х** | **+** |
| 12.Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной  деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления  обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между  образовательной организацией и обучающимися и (или) родителя[ми (законными](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99661/#dst100004)  [представителями)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99661/#dst100004) несовершеннолетних обучающихся. | **+** | **+** |
| 13.Отчет о результатах самообследования | **Х** | **+** |
| 14.Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой  образовательной программе\* | **+** \* | **+** \* |
| 15.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  (при наличии)\* | **Х** | **+** \* |
| 16.Предписания органов, осуществляющих государственный  контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)\* | **Х** | **+** \* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перечень информации | на информацион- ных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети "Интернет» |
| **IV. Образование** |  |  |
| 17.Информация о реализуемых уровнях образования | **Х** | **+** |
| 18.Информация о формах обучения | **Х** | **+** |
| 19.Информация о нормативных сроках обучения | **Х** | **+** |
| 20.Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии\*  государственной аккредитации) | **+ \*** | **+ \*** |
| 21.Информация об описании образовательных программ с  приложением их копий | **Х** | **+** |
| 22.Информация об учебных планах реализуемых  образовательных программ с приложением их копий | **+** | **+** |
| 23.Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе  образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)\* | **Х** | **+ \*** |
| 24. Информация о календарных учебных графиках с  приложением их копий | **Х** | **+** |
| 25.Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса | **Х** | **+** |
| 26.Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных  предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, | **Х** | **+** |
| 27.Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и  дистанционных образовательных технологий (при наличии)\* | **Х** | **+ \*** |
| 28.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) | **Х** | **+** |
| 29.Образовательные организации, реализующие  общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы\* | **+ \*** | **+ \*** |
| *Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают\*:* | | |
| 30.Уровень образования | **Х** | **+ \*** |
| 31.Код и наименование профессии, специальности,  направления подготовки | **Х** | **+ \*** |
| 32.Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно- исследовательской базе для ее осуществления (для  образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального  образования) | **Х** | **+ \*** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перечень информации | на информацион- ных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети "Интернет» |
| 33.Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего  образования с различными условиями приема (на места, финансируемые 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) с указанием средней суммы набранных  баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления | **+ \*** | **+ \*** |
| **V. Образовательные стандарты** |  |  |
| 34.Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии).  Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов  размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России | **Х** | **+** |
| **VI. Руководство. Педагогический состав** |  |  |
| 35.Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей;  должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной  организации (при их наличии) | **+** | **+** |
| 36.Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по  специальности | **Х** | **+** |
| **VII. Материально-техническое обеспечении образовательной деятельности** |  |  |
| 37.Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие  оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе  приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; | **Х** | **+** |
| 38.Информация об обеспечении доступа в здания  образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | **Х** | **+** |
| 39.Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями | **+ \*** | **+ \*** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перечень информации | на информацион- ных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети "Интернет» |
| здоровья (при наличии)\* |  |  |
| 40.Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными  возможностями здоровья | **Х** | **+** |
| 41.Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с  ограниченными возможностями здоровья; | **Х** | **+** |
| 42.Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | **Х** | **+** |
| 43.Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для  инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | **Х** | **+** |
| **VIII.Стипендии и иные виды материальной поддержки** |  |  |
| 44.Информация о наличии и условиях предоставления  обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии) \* | **Х** | **+ \*** |
| 45.Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за  проживание в общежитии (при наличии) \* | **Х** | **+** |
| 46.Информация о трудоустройстве выпускников (при  наличии)\* | **Х** | **+ \*** |
| **IX. Платные образовательные услуги** |  |  |
| 47.Информация о наличии и порядке оказания платных  образовательных услуг (при наличии)\* | **+ \*** | **+ \*** |
| **X. Финансово-хозяйственная деятельность** |  |  |
| 48.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 | **Х** | **+** |
| 49.Информация о поступлении финансовых и материальных  средств и об их расходовании по итогам финансового года | **Х** | **+** |
| **XI. Вакантные места для приема (перевода)** |  |  |
| 50.Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об  образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) | **Х** | **+** |
| **Всего** | **15(Инорм\*\*)** | **50(Инорм\*\*)** |

**Условные обозначения:**

**+** информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

**Х** информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

\* При отсутствии в образовательной организации отдельных элементов (структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается.

\*\* Общее количество единиц информации, подлежащих к размещению (**Инорм**), определяется с учетом типа образовательных организаций и условий предоставления образовательных услуг и уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком

«звездочка» - \*).

Важность исследования материалов сайтов образовательных организаций обусловлена тем, что составной частью независимой оценки является анализ прозрачности деятельности образовательных учреждений. При таком подходе ответственность образовательных организаций должна возникать не из подконтрольности, а из открытости деятельности данных организаций.

Можно предположить, что именно открытость и прозрачность деятельности позволит образовательной организации и всей системе образования в целом своевременно выявить узкие места, оптимизировать взаимодействие с родительской общественностью, улучшить обсуждение существующих проблем с внешней средой в целом, особенно с вышестоящими организациями и со спонсорами.

# Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций города Ессентуки Ставропольского края

Необходимость анализа критериев независимой оценки образовательной деятельности организаций обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», получены следующие результаты:

По организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования, наибольший результат *96,06 балла* набрало муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик». Второе место заняло муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-речевого развития детей №28 «Колосок», набравшее *95,88 балла*. Третье место – у муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения Детский сад комбинированного вида №10

«Ивушка» (*95,38 балла*).

## Полный рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями на территории города Ессентуки Ставропольского края, представлен в таблицах 3.1.1-3.1.2.

*Таблица 3.1.1 «Открытость и доступность информации об организации образования», по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 3. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» | 96,06 | 100,00 | 1 |
| 18. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №28 «Колосок» | 95,88 | 100,00 | 2 |
| 6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №10 «Ивушка» | 95,38 | 100,00 | 3 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому развитию детей №8 «Зоряночка» | 95,31 | 100,00 | 4 |
| 13. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20 «Кристаллик» | 94,99 | 100,00 | 5 |
| 10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15  «Звездочка» | 94,94 | 100,00 | 6 |
| 11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16 «Ласточка» | 94,94 | 100,00 |
| 20. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №29 «Малышка» | 94,78 | 100,00 | 7 |
| 15. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23 «Аленушка» | 94,70 | 100,00 | 8 |
| 12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №17 «Ромашка» | 94,48 | 100,00 | 9 |
| 7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественного эстетического развития воспитанников №12 «Ручеек» | 94,36 | 100,00 | 10 |
| 8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №13 «Радуга» | 94,33 | 100,00 | 11 |
| 9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественно- эстетического развития воспитанников №14 «Сказка» | 94,07 | 100,00 | 12 |
| 14. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21 «Елочка» | 93,79 | 100,00 | 13 |
| 21. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением  физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой петушок» | 93,74 | 100,00 | 14 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №6 «Чебурашка» | 93,53 | 100,00 | 15 |
| 1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно-  эстетическому развитию детей №1 «Солнышко» | 93,38 | 100,00 | 16 |
| 19. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №27 «Ягодка» | 92,66 | 100,00 | 17 |
| 16. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  комбинированного вида №24 «Золотая рыбка» | 92,00 | 100,00 | 18 |
| 2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №2 «Красная шапочка» | 91,84 | 100,00 | 19 |
| 17. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития  воспитанников №26 «Орленок» | 91,79 | 100,00 | 20 |
| 22. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка-детский сад № 5 "Умка" | 53,06 | 100,00 | 21 |

*Таблица 3.1.2 «Открытость и доступность информации об организации образования», по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение  дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» | 92,95 | 100,00 |

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг, получены следующие результаты:

По организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали шесть оцениваемых организаций: муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка

– детский сад № 4 «Золотой ключик», муниципальное бюджетное

дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-речевого развития детей №6 «Чебурашка», муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей №8 «Зоряночка», муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №10

«Ивушка», муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития воспитанников №26 «Орленок» и муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №29 «Малышка». Второе место заняло муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №24 «Золотая рыбка», набравшее *99,67 балла*. Третье место – у муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения центр развития ребенка – детский сад №20

«Кристаллик» (*99,66 балла*).

## Полный рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями на территории города Ессентуки Ставропольского края, представлен в таблицах 3.2.1-3.2.2.

*Таблица 3.2.1 «Комфортность условий предоставления услуг», по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 3. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития  детей №6 «Чебурашка» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому развитию детей №8 «Зоряночка» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №10 «Ивушка» | 100,00 | 100,00 |
| 17. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития  воспитанников №26 «Орленок» | 100,00 | 100,00 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 20. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №29 «Малышка» | 100,00 | 100,00 |  |
| 16. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  комбинированного вида №24 «Золотая рыбка» | 99,67 | 100,00 | 2 |
| 13. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20 «Кристаллик» | 99,66 | 100,00 | 3 |
| 21. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением  физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой петушок» | 99,52 | 100,00 | 4 |
| 22. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка-детский сад № 5 "Умка" | 99,14 | 100,00 | 5 |
| 14. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21 «Елочка» | 98,65 | 100,00 | 6 |
| 9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественно- эстетического развития воспитанников №14 «Сказка» | 97,84 | 100,00 | 7 |
| 18. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №28 «Колосок» | 97,62 | 100,00 | 8 |
| 1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №1 «Солнышко» | 97,14 | 100,00 | 9 |
| 19. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №27 «Ягодка» | 97,06 | 100,00 | 10 |
| 10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15  «Звездочка» | 94,91 | 100,00 | 11 |
| 7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественного эстетического развития воспитанников №12 «Ручеек» | 94,85 | 100,00 | 12 |
| 8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №13 «Радуга» | 93,12 | 100,00 | 13 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №2 «Красная шапочка» | 92,86 | 100,00 | 14 |
| 11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16 «Ласточка» | 90,00 | 100,00 | 15 |
| 15. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  комбинированного вида №23 «Аленушка» | 90,00 | 100,00 |
| 12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №17 «Ромашка» | 88,92 | 100,00 | 16 |

*Таблица 3.2.2 «Комфортность условий предоставления услуг», по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение  дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» | 95,21 | 100,00 |

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов», получены следующие результаты:

По организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования, наибольший результат *84,00 балла* набрало муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка-детский сад № 5 "Умка". Второе место заняло муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик», набравшее *78 баллов*. Третье место – у муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой петушок» (*70 баллов*).

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями на территории города Ессентуки Ставропольского края, представлен в таблицах 3.3.1-3.3.2.

*Таблица 3.3.1 «Доступность услуг для инвалидов», по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 22. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка-детский сад № 5 "Умка" | 84,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» | 78,00 | 100,00 | 2 |
| 21. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением  физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой петушок» | 70,00 | 100,00 | 3 |
| 8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №13 «Радуга» | 66,00 | 100,00 | 4 |
| 13. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20 «Кристаллик» | 62,00 | 100,00 | 5 |
| 12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №17 «Ромашка» | 60,00 | 100,00 | 6 |
| 16. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №24 «Золотая рыбка» | 60,00 | 100,00 |
| 4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №6 «Чебурашка» | 54,00 | 100,00 | 7 |
| 9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественно- эстетического развития воспитанников №14 «Сказка» | 54,00 | 100,00 |
| 11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16 «Ласточка» | 54,00 | 100,00 |
| 18. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №28 «Колосок» | 54,00 | 100,00 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №2 «Красная шапочка» | 52,00 | 100,00 | 8 |
| 14. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21 «Елочка» | 51,00 | 100,00 | 9 |
| 1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №1 «Солнышко» | 46,00 | 100,00 | 10 |
| 5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому развитию детей №8 «Зоряночка» | 46,00 | 100,00 |
| 6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №10 «Ивушка» | 46,00 | 100,00 |
| 7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественного эстетического развития воспитанников №12 «Ручеек» | 46,00 | 100,00 |
| 10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15  «Звездочка» | 46,00 | 100,00 |
| 15. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23 «Аленушка» | 46,00 | 100,00 |
| 17. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития воспитанников №26 «Орленок» | 46,00 | 100,00 |
| 20. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №29 «Малышка» | 41,00 | 100,00 | 11 |
| 19. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №27 «Ягодка» | 38,00 | 100,00 | 12 |

*Таблица 3.3.2 «Доступность услуг для инвалидов», по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение  дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» | 70,25 | 100,00 |

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», получены следующие результаты:

По организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали четыре оцениваемые организации: муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка

* детский сад № 4 «Золотой ключик», муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей №8 «Зоряночка», муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16 «Ласточка» и муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23

«Аленушка». Второе место заняло муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15 «Звездочка», набравшее *99,81 балла*. Третье место – у муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения Детский сад комбинированного вида №10

«Ивушка» (*99,77 балла*).

## Полный рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями на территории города Ессентуки Ставропольского края, представлен в таблицах 3.4.1-3.4.2.

*Таблица 3.4.1 «Доброжелательность, вежливость работников организации образования», по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее**  **количество баллов** | **Максимальное**  **количество баллов** | **Рейтинг** |
| 3. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития  ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому  развитию детей №8 «Зоряночка» | 100,00 | 100,00 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16 «Ласточка» | 100,00 | 100,00 |  |
| 15. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23 «Аленушка» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15  «Звездочка» | 99,81 | 100,00 | 2 |
| 6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  комбинированного вида №10 «Ивушка» | 99,77 | 100,00 | 3 |
| 17. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением физического развития воспитанников №26 «Орленок» | 99,57 | 100,00 | 4 |
| 12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №17 «Ромашка» | 99,57 | 100,00 |
| 13. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20 «Кристаллик» | 99,19 | 100,00 | 5 |
| 22. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития  ребенка-детский сад № 5 "Умка" | 99,14 | 100,00 | 6 |
| 18. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №28 «Колосок» | 99,05 | 100,00 | 7 |
| 4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №6 «Чебурашка» | 98,96 | 100,00 | 8 |
| 1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно-  эстетическому развитию детей №1 «Солнышко» | 98,57 | 100,00 | 9 |
| 16. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №24 «Золотая рыбка» | 98,16 | 100,00 | 10 |
| 14. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21 «Елочка» | 97,97 | 100,00 | 11 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественного эстетического развития воспитанников №12 «Ручеек» | 97,94 | 100,00 | 12 |
| 20. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №29 «Малышка» | 97,50 | 100,00 | 13 |
| 9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественно- эстетического развития воспитанников №14 «Сказка» | 97,21 | 100,00 | 14 |
| 2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно-  эстетическому развитию детей №2 «Красная шапочка» | 97,14 | 100,00 | 15 |
| 8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №13 «Радуга» | 96,61 | 100,00 | 16 |
| 19. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №27 «Ягодка» | 96,35 | 100,00 | 17 |
| 21. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением  физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой петушок» | 94,62 | 100,00 | 18 |

*Таблица 3.4.2 «Доброжелательность, вежливость работников организации образования», по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение  дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» | 95,93 | 100,00 |

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», получены следующие результаты:

По организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали четыре оцениваемые организации: муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-

речевого развития детей №6 «Чебурашка», муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей №8 «Зоряночка», муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16 «Ласточка» и муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23

«Аленушка». Второе место заняло муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20

«Кристаллик», набравшее *99,86 балла*. Третье место заняли две оцениваемые организации: муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» и муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №10 «Ивушка» (*99,83 балла*).

Полный рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями на территории города Ессентуки Ставропольского края, представлен в таблицах 3.5.1-3.5.2.

*Таблица 3.5.1 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №6 «Чебурашка» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому  развитию детей №8 «Зоряночка» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16 «Ласточка» | 100,00 | 100,00 |
| 15. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23 «Аленушка» | 100,00 | 100,00 |
| 13. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития  ребенка – детский сад №20 «Кристаллик» | 99,86 | 100,00 | 2 |
| 3. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» | 99,83 | 100,00 | 3 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 6. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №10 «Ивушка» | 99,83 | 100,00 |  |
| 17. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития  воспитанников №26 «Орленок» | 99,64 | 100,00 | 4 |
| 20. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №29 «Малышка» | 99,49 | 100,00 | 5 |
| 18. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития  детей №28 «Колосок» | 99,40 | 100,00 | 6 |
| 16. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  комбинированного вида №24 «Золотая рыбка» | 99,28 | 100,00 | 7 |
| 14. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития  ребенка – Детский сад №21 «Елочка» | 98,85 | 100,00 | 8 |
| 12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №17 «Ромашка» | 98,49 | 100,00 | 9 |
| 22. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития  ребенка-детский сад № 5 "Умка" | 98,45 | 100,00 | 10 |
| 1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №1 «Солнышко» | 98,00 | 100,00 | 11 |
| 7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественного эстетического развития воспитанников №12 «Ручеек» | 97,65 | 100,00 | 12 |
| 21. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением  физического и психического развития, коррекции и  оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой петушок» | 97,60 | 100,00 | 13 |
| 9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественно- эстетического  развития воспитанников №14 «Сказка» | 97,36 | 100,00 | 14 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 19. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №27 «Ягодка» | 95,94 | 100,00 | 15 |
| 10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15  «Звездочка» | 95,83 | 100,00 | 16 |
| 8. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №13 «Радуга» | 94,60 | 100,00 | 17 |
| 2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно-  эстетическому развитию детей №2 «Красная шапочка» | 90,18 | 100,00 | 18 |

*Таблица 3.5.2 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение  дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» | 96,71 | 100,00 |

# Рейтинг по показателям независимой оценки качества образовательных услуг образовательных организаций города Ессентуки Ставропольского края

**Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»** представлен 3 показателями:

## Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

* + 1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.
    2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

В результате проведенного анализа получены следующие значения, представленные в таблицах 4.1.1-4.1.2.

*Таблица 4.1.1 Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 3. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» | 96,88 | 100,00 | 1 |
| 8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  комбинированного вида №13 «Радуга» | 96,25 | 100,00 | 2 |
| 18. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №28 «Колосок» | 96,25 | 100,00 |
| 1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №1 «Солнышко» | 95,63 | 100,00 | 3 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №2 «Красная шапочка» | 95,00 | 100,00 | 4 |
| 6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №10 «Ивушка» | 95,00 | 100,00 |
| 5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому развитию детей №8 «Зоряночка» | 94,38 | 100,00 | 5 |
| 7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественного эстетического развития воспитанников №12 «Ручеек» | 94,38 | 100,00 |
| 10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15  «Звездочка» | 94,38 | 100,00 |
| 13. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20 «Кристаллик» | 93,75 | 100,00 | 6 |
| 11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16 «Ласточка» | 93,13 | 100,00 | 7 |
| 12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №17 «Ромашка» | 93,13 | 100,00 |
| 20. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №29 «Малышка» | 93,13 | 100,00 |
| 9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественно- эстетического развития воспитанников №14 «Сказка» | 92,50 | 100,00 | 8 |
| 21. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением  физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой  петушок» | 92,50 | 100,00 |
| 15. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23 «Аленушка» | 92,33 | 100,00 | 9 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 14. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21 «Елочка» | 92,10 | 100,00 | 10 |
| 19. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад  комбинированного вида №27 «Ягодка» | 90,00 | 100,00 | 11 |
| 4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №6 «Чебурашка» | 89,83 | 100,00 | 12 |
| 16. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  комбинированного вида №24 «Золотая рыбка» | 85,91 | 100,00 | 13 |
| 17. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением физического развития воспитанников №26 «Орленок» | 83,13 | 100,00 | 14 |
| 22. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития  ребенка-детский сад № 5 "Умка" | 45,45 | 100,00 | 15 |

*Таблица 4.1.2 Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее**  **количество баллов** | **Максимальное**  **количество баллов** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение  дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» | 93,42 | 100,00 |

* 1. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг.

В современных условиях, когда многие родители слабо осведомлены о специфике учебно-методической и учебно-воспитательной деятельности образовательных организаций формирование каналов обратной связи с руководством образовательных организаций, педагогическим составом становится насущной необходимостью. Для выполнения данной задачи, как

образовательная организация, так и семья должны быть заинтересованы в тесном взаимодействии, сотрудничестве и в совместном решении возникающих проблем.

Оценивая наличие возможности взаимодействия с представителями образовательной организации, можно сказать, что в каждой ОО созданы условия для взаимодействия с руководством и педагогическими работниками образовательной организации, но каналы взаимодействия разнятся.

Самыми распространенными инструментами коммуникаций служат телефон и электронная почта. Со всеми образовательными организациями города Ессентуки Ставропольского края можно связаться по телефону. Наиболее распространенной формой электронного обращения является кнопка «Обратная связь». Также используются формы: «Гостевая книга»,

«Интернет приемная».

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

* + 1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг.

Индикатор 1.2.1. представлен 6 позициями оценивания.

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1.

Полученные данные представлены в таблицах 4.2.1-4.2.2.

*Таблица 4.2.1 Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №1 «Солнышко» | 90,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №2 «Красная шапочка» | 90,00 | 100,00 |
| 3. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» | 90,00 | 100,00 |
| 4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №6 «Чебурашка» | 90,00 | 100,00 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому развитию детей №8 «Зоряночка» | 90,00 | 100,00 |  |
| 6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №10 «Ивушка» | 90,00 | 100,00 |
| 7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественного эстетического развития воспитанников №12 «Ручеек» | 90,00 | 100,00 |
| 8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  комбинированного вида №13 «Радуга» | 90,00 | 100,00 |
| 9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественно- эстетического развития воспитанников №14 «Сказка» | 90,00 | 100,00 |
| 10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15  «Звездочка» | 90,00 | 100,00 |
| 11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16 «Ласточка» | 90,00 | 100,00 |
| 12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно-  эстетическому развитию детей №17 «Ромашка» | 90,00 | 100,00 |
| 13. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20 «Кристаллик» | 90,00 | 100,00 |
| 14. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21 «Елочка» | 90,00 | 100,00 |
| 15. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23 «Аленушка» | 90,00 | 100,00 |
| 16. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №24 «Золотая рыбка» | 90,00 | 100,00 |
| 17. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития  воспитанников №26 «Орленок» | 90,00 | 100,00 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 18. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №28 «Колосок» | 90,00 | 100,00 |  |
| 19. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №27 «Ягодка» | 90,00 | 100,00 |
| 20. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №29 «Малышка» | 90,00 | 100,00 |
| 21. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением  физического и психического развития, коррекции и  оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой петушок» | 90,00 | 100,00 |
| 22. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития  ребенка-детский сад № 5 "Умка" | 0,00 | 100,00 | 2 |

*Таблица 4.2.2 Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение  дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» | 90,00 | 100,00 |

* 1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

Показатель 1.3. представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

* + 1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации.
    2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2. Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.3.1- 4.3.2.

*Таблица 4.3.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее**  **количество баллов** | **Максимальное**  **количество баллов** | **Рейтинг** |
| 3. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому развитию детей №8 «Зоряночка» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16 «Ласточка» | 100,00 | 100,00 |
| 15. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23 «Аленушка» | 100,00 | 100,00 |
| 18. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №28 «Колосок» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №10 «Ивушка» | 99,71 | 100,00 | 2 |
| 13. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20 «Кристаллик» | 99,66 | 100,00 | 3 |
| 17. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития воспитанников №26 «Орленок» | 99,64 | 100,00 | 4 |
| 20. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №29 «Малышка» | 99,62 | 100,00 | 5 |
| 10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15  «Звездочка» | 99,07 | 100,00 | 6 |
| 4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития  детей №6 «Чебурашка» | 98,94 | 100,00 | 7 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №17 «Ромашка» | 98,87 | 100,00 | 8 |
| 22. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка-детский сад № 5 "Умка" | 98,57 | 100,00 | 9 |
| 9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественно- эстетического развития воспитанников №14 «Сказка» | 98,30 | 100,00 | 10 |
| 16. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №24 «Золотая рыбка» | 98,07 | 100,00 | 11 |
| 14. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21 «Елочка» | 97,90 | 100,00 | 12 |
| 7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественного эстетического развития воспитанников №12 «Ручеек» | 97,62 | 100,00 | 13 |
| 21. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением  физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой петушок» | 97,47 | 100,00 | 14 |
| 19. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №27 «Ягодка» | 96,65 | 100,00 | 15 |
| 8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №13 «Радуга» | 96,14 | 100,00 | 16 |
| 1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №1 «Солнышко» | 94,23 | 100,00 | 17 |
| 2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №2 «Красная шапочка» | 90,84 | 100,00 | 18 |

*Таблица 4.3.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее**  **количество баллов** | **Максимальное**  **количество баллов** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение  дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» | 94,80 | 100,00 |

**Критерий 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»** представлен 3 показателями:

## Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

* + 1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен 5 позициями оценивания. К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри образовательной организации, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений образовательной организации.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.4.1-

4.4.2.

*Таблица 4.4.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг*, *по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №1 «Солнышко» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно-  эстетическому развитию детей №2 «Красная шапочка» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития  ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» | 100,00 | 100,00 |
| 4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №6 «Чебурашка» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому развитию детей №8 «Зоряночка» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №10 «Ивушка» | 100,00 | 100,00 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественного эстетического развития воспитанников №12 «Ручеек» | 100,00 | 100,00 |  |
| 8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №13 «Радуга» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественно- эстетического развития воспитанников №14 «Сказка» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15  «Звездочка» | 100,00 | 100,00 |
| 13. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20 «Кристаллик» | 100,00 | 100,00 |
| 14. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21 «Елочка» | 100,00 | 100,00 |
| 16. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №24 «Золотая рыбка» | 100,00 | 100,00 |
| 17. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития воспитанников №26 «Орленок» | 100,00 | 100,00 |
| 18. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №28 «Колосок» | 100,00 | 100,00 |
| 19. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №27 «Ягодка» | 100,00 | 100,00 |
| 20. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №29 «Малышка» | 100,00 | 100,00 |
| 21. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением  физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой петушок» | 100,00 | 100,00 |
| 22. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка-детский сад № 5 "Умка" | 100,00 | 100,00 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16 «Ласточка» | 80,00 | 100,00 | 2 |
| 12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №17 «Ромашка» | 80,00 | 100,00 |
| 15. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23 «Аленушка» | 80,00 | 100,00 |

*Таблица 4.4.2 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг*, *по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение  дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» | 100,00 | 100,00 |

* 1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг.

Значение показателя 2.3. равно значению индикатора 2.3.1.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей образовательных услуг:

* + 1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг образовательной организации.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.5.1-

4.5.2.

*Таблица 4.5.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 3. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития  ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» | 100,00 | 100,00 | 1 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №6 «Чебурашка» | 100,00 | 100,00 |  |
| 5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому  развитию детей №8 «Зоряночка» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №10 «Ивушка» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому  воспитанию детей №16 «Ласточка» | 100,00 | 100,00 |
| 15. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23 «Аленушка» | 100,00 | 100,00 |
| 17. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития  воспитанников №26 «Орленок» | 100,00 | 100,00 |
| 20. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №29 «Малышка» | 100,00 | 100,00 |
| 16. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  комбинированного вида №24 «Золотая рыбка» | 99,34 | 100,00 | 2 |
| 13. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20 «Кристаллик» | 99,32 | 100,00 | 3 |
| 21. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением  физического и психического развития, коррекции и  оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой петушок» | 99,04 | 100,00 | 4 |
| 22. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития  ребенка-детский сад № 5 "Умка" | 98,28 | 100,00 | 5 |
| 12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №17 «Ромашка» | 97,84 | 100,00 | 6 |
| 14. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21 «Елочка» | 97,30 | 100,00 | 7 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественно- эстетического развития воспитанников №14 «Сказка» | 95,67 | 100,00 | 8 |
| 18. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития  детей №28 «Колосок» | 95,24 | 100,00 | 9 |
| 1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №1 «Солнышко» | 94,29 | 100,00 | 10 |
| 19. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад  комбинированного вида №27 «Ягодка» | 94,12 | 100,00 | 11 |
| 10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15  «Звездочка» | 89,81 | 100,00 | 12 |
| 7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественного эстетического  развития воспитанников №12 «Ручеек» | 89,71 | 100,00 | 13 |
| 8. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №13 «Радуга» | 86,24 | 100,00 | 14 |
| 2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно-  эстетическому развитию детей №2 «Красная шапочка» | 85,71 | 100,00 | 15 |

*Таблица 4.5.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение  дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» | 90,42 | 100,00 |

**Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»** представлен 3 показателями:

## Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов. Индикаторами этого показателя являются: оборудование входных групп пандусами/подъёмами и платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

* + 1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Индикатор 3.1.1. представлен 5 позициями оценивания. Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.6.1-

4.6.2.

*Таблица 4.6.1 Оборудование территории, прилегающей к*

*образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 22. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Центр развития ребенка-детский сад № 5 "Умка" | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития  ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» | 80,00 | 100,00 | 2 |
| 14. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21 «Елочка» | 40,00 | 100,00 | 3 |
| 2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно-  эстетическому развитию детей №2 «Красная шапочка» | 20,00 | 100,00 | 4 |
| 8. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №13 «Радуга» | 20,00 | 100,00 |
| 12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно-  эстетическому развитию детей №17 «Ромашка» | 20,00 | 100,00 |
| 16. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №24 «Золотая рыбка» | 20,00 | 100,00 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №1 «Солнышко» | 0,00 | 100,00 | 5 |
| 4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития  детей №6 «Чебурашка» | 0,00 | 100,00 |
| 5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому развитию детей №8 «Зоряночка» | 0,00 | 100,00 |
| 6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  комбинированного вида №10 «Ивушка» | 0,00 | 100,00 |
| 7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественного эстетического развития воспитанников №12 «Ручеек» | 0,00 | 100,00 |
| 9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественно- эстетического развития воспитанников №14 «Сказка» | 0,00 | 100,00 |
| 10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15  «Звездочка» | 0,00 | 100,00 |
| 11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16 «Ласточка» | 0,00 | 100,00 |
| 13. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20 «Кристаллик» | 0,00 | 100,00 |
| 15. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  комбинированного вида №23 «Аленушка» | 0,00 | 100,00 |
| 17. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития  воспитанников №26 «Орленок» | 0,00 | 100,00 |
| 18. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №28 «Колосок» | 0,00 | 100,00 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 19. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №27 «Ягодка» | 0,00 | 100,00 |  |
| 20. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  комбинированного вида №29 «Малышка» | 0,00 | 100,00 |
| 21. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением  физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой  петушок» | 0,00 | 100,00 |

*Таблица 4.6.2 Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение  дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» | 40,00 | 100,00 |

* 1. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в образовательной организации, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

* + 1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

Индикатор 3.2.1. представлен 6 позициями оценивания. Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.7.1-

4.7.2.

*Таблица 4.7.1 Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №13 «Радуга» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 21. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением  физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой петушок» | 100,00 | 100,00 |
| 13. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20 «Кристаллик» | 80,00 | 100,00 | 2 |
| 3. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» | 60,00 | 100,00 | 3 |
| 4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №6 «Чебурашка» | 60,00 | 100,00 |
| 9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественно- эстетического развития воспитанников №14 «Сказка» | 60,00 | 100,00 |
| 11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16 «Ласточка» | 60,00 | 100,00 |
| 12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №17 «Ромашка» | 60,00 | 100,00 |
| 14. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21 «Елочка» | 60,00 | 100,00 |
| 16. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №24 «Золотая рыбка» | 60,00 | 100,00 |
| 18. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №28 «Колосок» | 60,00 | 100,00 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 22. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка-детский сад № 5 "Умка" | 60,00 | 100,00 |  |
| 1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №1 «Солнышко» | 40,00 | 100,00 | 4 |
| 2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №2 «Красная шапочка» | 40,00 | 100,00 |
| 5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому развитию детей №8 «Зоряночка» | 40,00 | 100,00 |
| 6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №10 «Ивушка» | 40,00 | 100,00 |
| 7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественного эстетического развития воспитанников №12 «Ручеек» | 40,00 | 100,00 |
| 10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15  «Звездочка» | 40,00 | 100,00 |
| 15. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23 «Аленушка» | 40,00 | 100,00 |
| 17. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития воспитанников №26 «Орленок» | 40,00 | 100,00 |
| 20. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №29 «Малышка» | 40,00 | 100,00 |
| 19. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №27 «Ягодка» | 20,00 | 100,00 | 5 |

*Таблица 4.7.2 Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение  дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» | 80,00 | 100,00 |

* 1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей образовательных услуг:

* + 1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов. Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.8.1-

4.8.2.

*Таблица 4.8.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №1 «Солнышко» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно-  эстетическому развитию детей №2 «Красная шапочка» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» | 100,00 | 100,00 |
| 4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития  детей №6 «Чебурашка» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому  развитию детей №8 «Зоряночка» | 100,00 | 100,00 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №10 «Ивушка» | 100,00 | 100,00 |  |
| 7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественного эстетического развития воспитанников №12 «Ручеек» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественно- эстетического развития воспитанников №14 «Сказка» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15  «Звездочка» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16 «Ласточка» | 100,00 | 100,00 |
| 12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №17 «Ромашка» | 100,00 | 100,00 |
| 13. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20 «Кристаллик» | 100,00 | 100,00 |
| 15. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23 «Аленушка» | 100,00 | 100,00 |
| 16. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №24 «Золотая рыбка» | 100,00 | 100,00 |
| 17. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития воспитанников №26 «Орленок» | 100,00 | 100,00 |
| 18. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №28 «Колосок» | 100,00 | 100,00 |
| 19. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №27 «Ягодка» | 100,00 | 100,00 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 21. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением  физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой петушок» | 100,00 | 100,00 |  |
| 22. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка-детский сад № 5 "Умка" | 100,00 | 100,00 |
| 20. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  комбинированного вида №29 «Малышка» | 83,33 | 100,00 | 2 |
| 8. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №13 «Радуга» | 66,67 | 100,00 | 3 |
| 14. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21 «Елочка» | 50,00 | 100,00 | 4 |

*Таблица 4.8.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение  дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» | 87,50 | 100,00 |

**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»** представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

## Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

* + 1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.9.1-

4.9.2.

*Таблица 4.9.1 Доля участников образовательных отношений,*

*удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 3. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития  ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому развитию детей №8 «Зоряночка» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №10 «Ивушка» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15  «Звездочка» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16 «Ласточка» | 100,00 | 100,00 |
| 12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №17 «Ромашка» | 100,00 | 100,00 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 15. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23 «Аленушка» | 100,00 | 100,00 |  |
| 17. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития  воспитанников №26 «Орленок» | 100,00 | 100,00 |
| 13. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20 «Кристаллик» | 99,32 | 100,00 | 2 |
| 22. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития  ребенка-детский сад № 5 "Умка" | 99,14 | 100,00 | 3 |
| 4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №6 «Чебурашка» | 98,96 | 100,00 | 4 |
| 18. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №28 «Колосок» | 98,81 | 100,00 | 5 |
| 16. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №24 «Золотая рыбка» | 98,68 | 100,00 | 6 |
| 1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №1 «Солнышко» | 98,57 | 100,00 | 7 |
| 7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественного эстетического развития воспитанников №12 «Ручеек» | 98,53 | 100,00 | 8 |
| 20. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №29 «Малышка» | 97,79 | 100,00 | 9 |
| 2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно-  эстетическому развитию детей №2 «Красная шапочка» | 97,32 | 100,00 | 10 |
| 21. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением  физического и психического развития, коррекции и  оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой петушок» | 97,12 | 100,00 | 11 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 14. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21 «Елочка» | 96,62 | 100,00 | 12 |
| 19. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №27 «Ягодка» | 95,88 | 100,00 | 13 |
| 8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №13 «Радуга» | 95,77 | 100,00 | 14 |
| 9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественно- эстетического развития воспитанников №14 «Сказка» | 94,71 | 100,00 | 15 |

*Таблица 4.9.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение  дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» | 94,01 | 100,00 |

* 1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

* + 1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1. Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.10.1- 4.10.2.

*Таблица 4.10.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 3. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому развитию детей №8 «Зоряночка» | 100,00 | 100,00 |
| 10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15  «Звездочка» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16 «Ласточка» | 100,00 | 100,00 |
| 15. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23 «Аленушка» | 100,00 | 100,00 |
| 9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественно- эстетического развития воспитанников №14 «Сказка» | 99,52 | 100,00 | 2 |
| 6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №10 «Ивушка» | 99,43 | 100,00 | 3 |
| 18. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №28 «Колосок» | 99,40 | 100,00 | 4 |
| 13. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20 «Кристаллик» | 99,32 | 100,00 | 5 |
| 14. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21 «Елочка» | 99,32 | 100,00 |
| 17. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития воспитанников №26 «Орленок» | 99,29 | 100,00 | 6 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №17 «Ромашка» | 99,28 | 100,00 | 7 |
| 22. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка-детский сад № 5 "Умка" | 99,14 | 100,00 | 8 |
| 4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №6 «Чебурашка» | 98,96 | 100,00 | 9 |
| 16. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №24 «Золотая рыбка» | 98,68 | 100,00 | 10 |
| 1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №1 «Солнышко» | 98,57 | 100,00 | 11 |
| 2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №2 «Красная шапочка» | 98,21 | 100,00 | 12 |
| 7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественного эстетического развития воспитанников №12 «Ручеек» | 97,06 | 100,00 | 13 |
| 19. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №27 «Ягодка» | 97,06 | 100,00 |
| 8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №13 «Радуга» | 96,83 | 100,00 | 14 |
| 20. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №29 «Малышка» | 96,32 | 100,00 | 15 |
| 21. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением  физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой петушок» | 94,23 | 100,00 | 16 |

*Таблица 4.10.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее**  **количество баллов** | **Максимальное**  **количество баллов** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение  дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» | 99,40 | 100,00 |

* 1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:
     1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.11.1- 4.11.2.

*Таблица 4.11.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 3. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому развитию детей №8 «Зоряночка» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  комбинированного вида №10 «Ивушка» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16 «Ласточка» | 100,00 | 100,00 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 15. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23 «Аленушка» | 100,00 | 100,00 |  |
| 17. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития  воспитанников №26 «Орленок» | 99,29 | 100,00 | 2 |
| 12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №17 «Ромашка» | 99,28 | 100,00 | 3 |
| 20. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  комбинированного вида №29 «Малышка» | 99,26 | 100,00 | 4 |
| 22. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития  ребенка-детский сад № 5 "Умка" | 99,14 | 100,00 | 5 |
| 10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15  «Звездочка» | 99,07 | 100,00 | 6 |
| 4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №6 «Чебурашка» | 98,96 | 100,00 | 7 |
| 18. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №28 «Колосок» | 98,81 | 100,00 | 8 |
| 13. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20 «Кристаллик» | 98,65 | 100,00 | 9 |
| 1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №1 «Солнышко» | 98,57 | 100,00 | 10 |
| 7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественного эстетического  развития воспитанников №12 «Ручеек» | 98,53 | 100,00 | 11 |
| 14. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21 «Елочка» | 97,97 | 100,00 | 12 |
| 8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №13 «Радуга» | 97,88 | 100,00 | 13 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественно- эстетического развития воспитанников №14 «Сказка» | 97,60 | 100,00 | 14 |
| 16. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №24 «Золотая рыбка» | 96,05 | 100,00 | 15 |
| 19. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №27 «Ягодка» | 95,88 | 100,00 | 16 |
| 2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно-  эстетическому развитию детей №2 «Красная шапочка» | 94,64 | 100,00 | 17 |
| 21. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением  физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой  петушок» | 90,38 | 100,00 | 18 |

*Таблица 4.11.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение  дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» | 92,81 | 100,00 |

**Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»** представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

## Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым. Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

* + 1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.12.1- 4.12.2.

*Таблица 4.12.1 Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №6 «Чебурашка» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому  развитию детей №8 «Зоряночка» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16 «Ласточка» | 100,00 | 100,00 |
| 13. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития  ребенка – детский сад №20 «Кристаллик» | 100,00 | 100,00 |
| 15. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23 «Аленушка» | 100,00 | 100,00 |
| 16. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №24 «Золотая рыбка» | 100,00 | 100,00 |
| 17. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития  воспитанников №26 «Орленок» | 100,00 | 100,00 |
| 20. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №29 «Малышка» | 100,00 | 100,00 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 3. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» | 99,44 | 100,00 | 2 |
| 6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  комбинированного вида №10 «Ивушка» | 99,43 | 100,00 | 3 |
| 18. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №28 «Колосок» | 98,81 | 100,00 | 4 |
| 22. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития  ребенка-детский сад № 5 "Умка" | 98,28 | 100,00 | 5 |
| 12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №17 «Ромашка» | 97,84 | 100,00 | 6 |
| 7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественного эстетического развития воспитанников №12 «Ручеек» | 97,06 | 100,00 | 7 |
| 14. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21 «Елочка» | 96,62 | 100,00 | 8 |
| 19. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад  комбинированного вида №27 «Ягодка» | 96,47 | 100,00 | 9 |
| 8. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №13 «Радуга» | 96,30 | 100,00 | 10 |
| 10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15  «Звездочка» | 96,30 | 100,00 |
| 1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №1 «Солнышко» | 95,71 | 100,00 | 11 |
| 21. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением  физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой  петушок» | 95,19 | 100,00 | 12 |
| 9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественно- эстетического развития воспитанников №14 «Сказка» | 94,23 | 100,00 | 13 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №2 «Красная шапочка» | 86,61 | 100,00 | 14 |

*Таблица 4.12.2 Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее**  **количество баллов** | **Максимальное**  **количество баллов** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение  дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» | 95,81 | 100,00 |

* 1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

* + 1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.13.1- 4.13.2.

*Таблица 4.13.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее**  **количество баллов** | **Максимальное**  **количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно-  эстетическому развитию детей №1 «Солнышко» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» | 100,00 | 100,00 |
| 4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №6 «Чебурашка» | 100,00 | 100,00 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому развитию детей №8 «Зоряночка» | 100,00 | 100,00 |  |
| 6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №10 «Ивушка» | 100,00 | 100,00 |
| 7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественного эстетического развития воспитанников №12 «Ручеек» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16 «Ласточка» | 100,00 | 100,00 |
| 15. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23 «Аленушка» | 100,00 | 100,00 |
| 17. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития воспитанников №26 «Орленок» | 100,00 | 100,00 |
| 21. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением  физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой петушок» | 100,00 | 100,00 |
| 13. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20 «Кристаллик» | 99,32 | 100,00 | 2 |
| 14. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21 «Елочка» | 99,32 | 100,00 |
| 12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №17 «Ромашка» | 99,28 | 100,00 | 3 |
| 20. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №29 «Малышка» | 99,26 | 100,00 | 4 |
| 22. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка-детский сад № 5 "Умка" | 99,14 | 100,00 | 5 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественно- эстетического развития воспитанников №14 «Сказка» | 99,04 | 100,00 | 6 |
| 18. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития  детей №28 «Колосок» | 98,81 | 100,00 | 7 |
| 16. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №24 «Золотая рыбка» | 98,03 | 100,00 | 8 |
| 2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно-  эстетическому развитию детей №2 «Красная шапочка» | 95,54 | 100,00 | 9 |
| 19. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №27 «Ягодка» | 95,29 | 100,00 | 10 |
| 8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №13 «Радуга» | 90,48 | 100,00 | 11 |
| 10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15  «Звездочка» | 87,04 | 100,00 | 12 |

*Таблица 4.13.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение  дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» | 89,82 | 100,00 |

* 1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

* + 1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.14.1- 4.14.2.

*Таблица 4.14.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 3. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №6 «Чебурашка» | 100,00 | 100,00 |
| 5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому развитию детей №8 «Зоряночка» | 100,00 | 100,00 |
| 6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №10 «Ивушка» | 100,00 | 100,00 |
| 11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16 «Ласточка» | 100,00 | 100,00 |
| 13. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития  ребенка – детский сад №20 «Кристаллик» | 100,00 | 100,00 |
| 14. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21 «Елочка» | 100,00 | 100,00 |
| 15. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23 «Аленушка» | 100,00 | 100,00 |
| 18. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №28 «Колосок» | 100,00 | 100,00 |
| 16. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №24 «Золотая рыбка» | 99,34 | 100,00 | 2 |
| 17. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития  воспитанников №26 «Орленок» | 99,29 | 100,00 | 3 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** | **Рейтинг** |
| 20. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №29 «Малышка» | 99,26 | 100,00 | 4 |
| 10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15  «Звездочка» | 99,07 | 100,00 | 5 |
| 1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №1 «Солнышко» | 98,57 | 100,00 | 6 |
| 12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №17 «Ромашка» | 98,56 | 100,00 | 7 |
| 9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественно- эстетического развития воспитанников №14 «Сказка» | 98,56 | 100,00 |
| 22. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка-детский сад № 5 "Умка" | 98,28 | 100,00 | 8 |
| 21. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением  физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой петушок» | 98,08 | 100,00 | 9 |
| 7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественного эстетического развития воспитанников №12 «Ручеек» | 97,06 | 100,00 | 10 |
| 19. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №27 «Ягодка» | 95,88 | 100,00 | 11 |
| 8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №13 «Радуга» | 95,24 | 100,00 | 12 |
| 2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №2 «Красная шапочка» | 90,18 | 100,00 | 13 |

*Таблица 4.14.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение  дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» | 100,00 | 100,00 |

# Анализ и оценка качества деятельности организаций образования города Ессентуки Ставропольского края с указанием лучших организаций по результатам анализа

Во исполнение указаний Министерства образования и науки Российской Федерации, конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории города Ессентуки Ставропольского края, путем агрегирования сведены в единое целое. Рассчитано значение итогового показателя, рекомендованного для независимой оценки качества образовательной деятельности.

В таблицах 5.1.1-5.1.2 представлен рейтинг независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории города Ессентуки Ставропольского края.

По организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования, самый высокий балл итогового показателя независимой оценки качества образовательной деятельности набрало муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» ‒ *94,78 балла*. Второе место заняло муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20 «Кристаллик» – *91,14 балла.* Третье место у муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой петушок», набравшего *91,09 балла*.

По организациям, реализующим дополнительные образовательные программы, муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» набрало *90,21 балла* итогового показателя независимой оценки качества образовательной деятельности.

Средний балл итогового показателя по всем организациям, принявшим участие в независимой оценке качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории города Ессентуки Ставропольского края – ***88,17 балла.***

Полный рейтинг по итоговому показателю независимой оценки приведен в таблицах 5.1.1- 5.1.2.

*Таблица 5.1.1 Рейтинг независимой оценки качества образовательной деятельности организаций образования города Ессентуки Ставропольского края, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее**  **количество баллов** | **Максимальное**  **количество баллов** | **Рейтинг** |
| 3. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» | 94,78 | 100,00 | 1 |
| 13. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20 «Кристаллик» | 91,14 | 100,00 | 2 |
| 21. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением  физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой  петушок» | 91,09 | 100,00 | 3 |
| 16. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  комбинированного вида №24 «Золотая рыбка» | 89,82 | 100,00 | 4 |
| 4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №6 «Чебурашка» | 89,30 | 100,00 | 5 |
| 18. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением познавательно-речевого развития детей №28 «Колосок» | 89,19 | 100,00 | 6 |
| 8. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №13 «Радуга» | 88,93 | 100,00 | 7 |
| 12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №17 «Ромашка» | 88,29 | 100,00 | 8 |
| 5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому развитию детей №8 «Зоряночка» | 88,26 | 100,00 | 9 |
| 6. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №10 «Ивушка» | 88,20 | 100,00 | 10 |
| 9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественно- эстетического развития воспитанников №14 «Сказка» | 88,10 | 100,00 | 11 |
| 14. Муниципальное бюджетное дошкольное  образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21 «Елочка» | 88,05 | 100,00 | 12 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее**  **количество баллов** | **Максимальное**  **количество баллов** | **Рейтинг** |
| 11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16 «Ласточка» | 87,79 | 100,00 | 13 |
| 17. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития  воспитанников №26 «Орленок» | 87,40 | 100,00 | 14 |
| 22. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития  ребенка-детский сад № 5 "Умка" | 86,76 | 100,00 | 15 |
| 1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №1 «Солнышко» | 86,62 | 100,00 | 16 |
| 20. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  комбинированного вида №29 «Малышка» | 86,55 | 100,00 | 17 |
| 10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15  «Звездочка» | 86,30 | 100,00 | 18 |
| 7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением художественного эстетического  развития воспитанников №12 «Ручеек» | 86,16 | 100,00 | 19 |
| 15. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  комбинированного вида №23 «Аленушка» | 86,14 | 100,00 | 20 |
| 2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей №2 «Красная шапочка» | 84,80 | 100,00 | 21 |
| 19. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №27 «Ягодка» | 84,00 | 100,00 | 22 |

*Таблица 5.1.2 Итоговый показатель оценки качества образовательной деятельности организации образования города Ессентуки Ставропольского края, по организации, реализующей дополнительные образовательные программы*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество**  **баллов** | **Максимальное количество**  **баллов** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение  дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» | 90,21 | 100,00 |

*Гистограмма 1. Рейтинг независимой оценки качества образовательной деятельности организациями образования города Ессентуки Ставропольского края, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования (топ-10 организаций)*

МБДОУ центр развития ребенка – ДС № 4

«Золотой ключик»

94,78

МБДОУ центр развития ребенка – ДС №20

«Кристаллик»

91,14

МБДОУ Центр развития ребенка – ДС с осуществлением физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой петушок»

91,09

МБДОУ ДС комбинированного вида №24

«Золотая рыбка»

89,82

МБДОУ ДС общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-речевого развития детей №6

«Чебурашка»

МБДОУ ДС общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-речевого развития детей №28

«Колосок»

89,3

89,19

МБДОУ ДС комбинированного вида №13

«Радуга»

88,93

МБДОУ ДС общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей №17 «Ромашка»

МБДОУ ДС общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей №8

«Зоряночка»

88,29

88,26

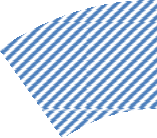
МБДОУ ДС комбинированного вида №10

«Ивушка»

88,2

*Гистограмма 2. Итоговый показатель независимой оценки качества образовательной деятельности муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа*

*«Вертикаль» города Ессентуки Ставропольского края, реализующего дополнительные образовательные программы*



90,21

из 100

# Основные проблемы деятельности образовательных организаций города Ессентуки Ставропольского края по результатам НОКУ

Проведенная независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций города Ессентуки Ставропольского края организаций следует отметить следующие:

1. Оформление информации о деятельности организаций, размещенной на официальных сайтах организаций в сети «Интернет», не в соответствии с правилами 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785;
2. Недостаточность условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов.
3. Несвоевременное обновление информации на сайтах образовательных организаций.
4. Отсутствие на официальных сайтах образовательных организаций информации о части дистанционных способов взаимодействия с получателями образовательных услуг.
5. **Основные выводы, предложения и рекомендации о деятельности организациями образования города Ессентуки Ставропольского края**
   1. **Выводы и рекомендации по оценке полноты и качества материалов, размещенных в сети Интернет**

Рекомендации для образовательных организаций.

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенной на официальных сайтах организаций 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785;

1. Проводить системную работу по созданию условий для организаций обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов;
2. Создать раздел (страницу) на сайтах организаций для размещения информации о деятельности образовательных организаций по работе с детьми с ОВЗ и инвалидов.
3. Обеспечить наличие и функционирование на официальных сайтах образовательных организаций информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг.
4. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей услуг, из числа обучающихся (воспитанников), а также родителей (законных представителей получателей услуг) качеством образовательной деятельности.

Более детальные рекомендации по каждой образовательной организации представлены в протоколах (См. Приложение к отчету).

Предложения и замечания получателей образовательных услуг, полученные при проведении опроса, приведены в Приложении 4.

* 1. **Предложения по итоговой оценке качества образовательной деятельности образовательных организаций города Ессентуки Ставропольского края**

Основными направления улучшения показателей являются:

* + совершенствование работы сайтов образовательных организаций;
  + повышение комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, и соответственно, создание положительного имиджа образовательных организаций;
  + повышение комфортности условий обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов;
  + активизация взаимодействия с родительской общественностью и формирование у родителей привычки получения информации на сайте и стендах образовательных организаций.

Образовательным организациям следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.

# Приложение 1. Перечень организаций муниципального образования города Ессентуки Ставропольского края, для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2020 году

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Адрес** | **ФИО**  **руководителя** | **Эл. почта** | **Телефон** | **Сайт** |
| 1 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей  №1 «Солнышко» | г. Ессентуки, ул. Северная, 1 | Новикова Ирина Сергеевна | solnishko- dou1@yan dex.ru | 7-47-59 | http:// 1es.ca duk.ru/ |
| 2 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей  №2 «Красная шапочка» | г. Ессентуки, ул.  Лермонтова, 90 | Перехода Таисия Яковлевна | shapochka. [ds2@mail.r](mailto:ds2@mail.r) u | 6-54-90 | [http://sh](http://sh/) apochka 02.ru/ |
| 3 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4  «Золотой ключик» | г. Ессентуки, бульвар Энтузиастов, 8а | Маймулина Наталья  Владимировна | 4sd- [ess@mail.r](mailto:ess@mail.r) u | 2-33-20 | [http://ds](http://ds/) 4ess.ru/ |
| 4 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением  познавательно-речевого развития детей №6 «Чебурашка» | г. Ессентуки, ул. Энгельса, 25 | Бугайцова Ольга Сергеевна | detskiy\_sa [d6@mail.r](mailto:d6@mail.r) u | 6-26-28 | [http://es](http://es/) adik6.ru  / |
| 5 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому  развитию детей №8 «Зоряночка» | г. Ессентуки, ул. Долина Роз, 14а | Месикова Светлана Юрьевна | zdou8@ya ndex.ru | 2-51-60 | [http://es](http://es/) s- sad8.ru/ |
| 6 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №10  «Ивушка» | г. Ессентуки, ул.60 лет Октября, 20 | Волошенко Галина  Владимировна | gal- voloshenko @yandex.r u | 2-24-06 | [http://es](http://es/) s- sad10.r u/ |
| 7 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественного эстетического развития воспитанников №12  «Ручеек» | г. Ессентуки, ул.  Октябрьская, 254 | Спиридонова Ирина Николаевна | rucheek\_12 @mail.ru | 5-47-26 | [http://vk](http://vk/)  .com/ru cheek.e ssentuki  .ru/ |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Адрес** | **ФИО**  **руководителя** | **Эл. почта** | **Телефон** | **Сайт** |
| 8 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №13  «Радуга» | г. Ессентуки, ул. Ермолова, 135 | Пророка Анастасия Сергеевна | ds13.radug [a@gmail.c](mailto:a@gmail.c) om | 2-79-77 | [http://ra](http://ra/) duga13. ru/ |
| 9 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно- эстетического развития воспитанников №14  «Сказка» | г. Ессентуки, ул.  Октябрьская, 477 | Глоба Елена Валерьевна | 14sad@m ail.ru | 2-51-50 | www.1 4skazka  .ru |
| 10 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15  «Звездочка» | г. Ессентуки, ул.  Интернацион альная, 48 | Манько Надежда Петровна | zvez15@ yandex.ru | 6-66-83 | www.es s-  sad15.r u |
| 11 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16  «Ласточка» | г. Ессентуки, ул.  Пятигорская, 162 | Малахова Наталья Юрьевна | doy16@y andex.ru | 2-63-15 | www.d ou16ess entuki.r u |
| 12 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей  №17 «Ромашка» | г. Ессентуки, ул. К.Маркса, 2 | Усс Лариса Александровна | mdou17- ess@yand ex.ru | 6-57-11 | www.ro mashka 17.ru |
| 13 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20  «Кристаллик» | г. Ессентуки, ул.  Лермонтова, 51 | Гусева Елена Васильевна | info@kris tallik20.ru | 6-53-11 | [http://kr](http://kr/) istallik2 0.ru/ |
| 14 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21  «Елочка» | г. Ессентуки, ул.  Пятигорская, 138 | Сидунова Марина Дмитриевна | yelochka2 1@yande x.ru | 2-65-86 | [http://21](http://21/) elochka. ru/ |
| 15 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23  «Аленушка» | г. Ессентуки, ул. Озёрная, 8-а | Поливанова Вера Степановна | alenu23@ yandex.ru | 7-42-73 | www.2 3es.cad uk.ru |
| 16 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №24  «Золотая рыбка» | г. Ессентуки, ул. Энгельса, 38-а | Сулемина Татьяна Ивановна | nachshkol adetsad@ yandex.ru | 6-18-11 | www.ns h-ds.ru |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Адрес** | **ФИО**  **руководителя** | **Эл. почта** | **Телефон** | **Сайт** |
| 17 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением  физического развития воспитанников №26 «Орленок» | г. Ессентуки, ул.  М.Горького 75 | Скоробогатова Анжела Михайловна | dc- 26orlenok @yandex. ru | 6-29-08 | www.or lenok26  .ru |
| 18 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-речевого  развития детей №28 «Колосок» | г. Ессентуки, ул.  Партизанская  , 5-а | Кравцун Юлия Валерьевна | sadikkolo sok28@m ail.ru | 7-30-70 | www.k olosok2 8.ru |
| 19 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №27  «Ягодка» | г. Ессентуки, Ул.60-лет Октября №20 | Волосовская Наталья Николаевна | ess- yagodka2 7@yande x.ru | 2-70-27 | [http://es](http://es/) s- yagodka 27.ru/ |
| 20 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №29  «Малышка» | г. Ессентуки, ул.  Кисловодская  , 40-а | Гюрджиева Любовь Анастасовна | sad- maliska@ yandex.ru | 7-05-76 | [http://es](http://es/) ad29.ru/ |
| 21 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с  осуществлением физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой  петушок» | г. Ессентуки, ул.  Королева,3 | Сошникова Наталья  Владимировна | 43sd@ma il.ru | 2-56-28 | [http://ds](http://ds/) 43ess.ru |
| 22 | Муниципальное бюджетное  дошкольное образовательное  учреждение Центр развития  ребенка-детский сад № 5 "Умка" | Г. Ессентуки, ул.  Просторная  ,34 | Баскова Елена Дмитриевна | doyymka 5@yande x.ru |  |  |
| 23 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного  образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» | 357600,  Ставропольск ий край, город Ессентуки, ул.  Октябрьская, 444 | Ильяшенко Татьяна Степановна | vertikal- 11@mail. ru | 6-87-56 | [http://ve](http://ve/) rtikal.ed usite.ru |

# Приложение 2. Анкета

### АНКЕТА

**Получателей услуг**

***Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг.***

***Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы поможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению.***

***Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.***

**Укажите наименование Вашей организации:**

1. **Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. да | 2. нет → переход к вопросу №3 |

1. **Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) | 2. не удовлетворен(а) |

1. **Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да | 2. нет →переход к вопросу №5 |

1. **Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) | 2. не удовлетворен(а) |

1. **Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг?** (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)

|  |  |
| --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) | 2. не удовлетворен(а) |

### Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?

|  |  |
| --- | --- |
| 1. да | 2. нет → переход к вопросу № 8 |

1. **Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения** (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?

|  |  |
| --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) | 2. не удовлетворен(а) |

1. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги** (справочная, приёмная директора и т. д.**)?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) | 2. не удовлетворен(а) |

1. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги** (учитель, преподаватель, воспитатель и т д.**)?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) | 2. не удовлетворен(а) |

### Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?

|  |  |
| --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) | 2. не удовлетворен(а) |

1. **Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым** (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)**?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. да | 2. нет |

### Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

|  |  |
| --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) | 2. не удовлетворен(а) |

1. **Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) | 2. не удовлетворен(а) |

1. **Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:**

***Благодарим Вас за участие в опросе!***

# Приложение 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность

* 1. Показатели, характеризующие **открытость и доступность информации**

об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации)

|  |  |
| --- | --- |
| **п/п** | **Показатели** |
| .1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами2:   * на информационных стендах в помещении организации; * на официальном сайте организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт) |
| .2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:   * телефона; * электронной почты; * электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); * раздел «Часто задаваемые вопросы»; * обеспечение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| .3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной  на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |

* 1. Показатели, характеризующие **комфортность условий**, в которых осуществляется образовательная деятельность

|  |  |
| --- | --- |
| **п/п** | **Показатели** |
| .1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:   * 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 |

2 Статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2015, № 27, ст. 3989), постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 29, ст. 3964; 2015, № 43, ст. 5979; 2017, № 21, ст. 3025; № 33, ст. 5202).

|  |  |
| --- | --- |
| **п/п** | **Показатели** |
| .2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего  числа опрошенных получателей образовательных услуг) |

* 1. Показатели, характеризующие **доступность образовательной** деятельности для инвалидов

|  |  |
| --- | --- |
| **п/п** | **Показатели** |
| .1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:   * оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); * наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; * наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; * наличие сменных кресел-колясок, * наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации |
| .2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам 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 инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); * наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; * помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; * наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому |
| .3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных  получателей образовательных услуг – инвалидов) |

* 1. Показатели, характеризующие **доброжелательность, вежливость работников** организации

|  |  |
| --- | --- |
| **п/п** | **Показатели** |
| .1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт  и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |

|  |  |
| --- | --- |
| **п/п** | **Показатели** |
| .2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы и пр.) (в % от общего числа  опрошенных получателей образовательных услуг) |
| .3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных  получателей образовательных услуг) |

* 1. Показатели, характеризующие **удовлетворенность условиями**

осуществления образовательной деятельности организаций

|  |  |
| --- | --- |
| **п/п** | **Показатели** |
| .1. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была  возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| .2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством  графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| .3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа  опрошенных получателей услуг) |

**Приложение 4. Предложения и замечания потребителей услуг образовательных организаций города Ессентуки Ставропольского края**

|  |  |
| --- | --- |
| **Организация** | **Предложения и замечания** |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей  №1 «Солнышко» | На мой взгляд не хватает секций, кружков, дополнительных занятий на базе детского сада. Чтоб была возможность  дополнительного образования  Хотелось бы, чтобы по группам был проведен ремонт, игровых комнат, спальных комнат и санитарных комнат, не за средства родителей, а из бюджета д/с, на который им должны выделять деньги. Произведена замена мебели, начиная от шкафчиков в раздевалках (шкафчики настолько ненадежные, что иногда  дверца элементарно отваливается и может поранить ребенка) и кроватей в спальнях. Качество безопасности тоже не на высоте.  Калитка не оборудована запирающим устройством, а это не безопасно как для детей, так и для сотрудников.  Сделать ремонт в садике, организовать современные детские павильоны, площадки. Оформить в современном стиле актовый зал. Постелить асфальт или плитку.  Хотелось, чтобы в группе не так часто менялись воспитатели и помощники!  Пожелания: предоставлять нянечкам для уборки необходимые моющие средства в достаточном количестве, закупать развивающие материалы, канцтовары, игрушки, бизиборды, сделать для охранника навес над лавочкой.  Ввести развивающие кружки для детей |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей  №2 «Красная шапочка» | Предоставление дополнительных образовательных и общеразвивающих услуг на платной основе  Хотелось бы какие-нибудь кружки развивающие для детей Ремонт садика  Чтобы побольше было подготовок детей к школе Хотелось бы, чтобы с раннего утра было предоставлено на стенде расписанное меню на весь день для деток.  Зданию требуется капитальный ремонт, косметический ремонт мало помогает. Коллектив замечательный, очень жаль, что сняли заведующую Таисию Яковлевну.  Нехватка персонала, нет подменных воспитателей.  Сделайте ремонт, приобретение новой мебели за счёт бюджета, ввести дополнительные образовательные услуги кружки Улучшение качества питания, разнообразие меню.  В дошкольном учреждении нет кружков, нет логопеда, хотелось бы дополнительно развивать ребенка в разных направлениях  Оставить осмотр деток при входе, проверка температуры и т.д. Саду нужно обновить забор и сделать кпп на входе у территории, а не у дверей здания.  Я бы хотела, чтобы больше готовили к школе, ещё можно было бы не плохо если занимался логопед с детьми  сделать ремонт, стены полы уже довольно-таки в изношенном состоянии, несмотря на труды работников сада и родителей в поддержании порядка и мелкого ремонта в садике,  облагородить территорию  убрать возле входной двери турникет, очень неудобно заходить с ребенком  Хочется пожелать, чтобы с родителей перестали требовать деньги на приобретение канцтоваров, игрушек, моющих |

|  |  |
| --- | --- |
| **Организация** | **Предложения и замечания** |
|  | средств, хозтоваров, ремонт садика и группы. Далека от мысли, что Управление образования г. Ессентуки пилит муниципальный бюджет.  Секции, особенно спортивных не хватает Построить новый садик  Хотелось бы, чтобы в саду работал логопед, преподаватель английского языка для детей.  Требуется ремонт всего здания, большой вопрос по  водоснабжению, необходима замена трубопроводной системы. После прогулок, помыть ноги детям проблема, идет кипяток. Жёсткий контроль, отслеживание и отстранение больных детей от посещения детского сада не только в период COVID-19, но и на постоянной основе. Ежедневный контроль санитарного состояния, в частности пищевого блока, обработка от  насекомых (по мере необходимости). Увеличение количества мебели (шкафчиков для детишек). Надежная охрана.  Организация мест детского уличного отдыха. Контроль за воспитательной деятельностью и общением с детьми воспитателей. Дополнительные доступные кружки. Живой уголок. Обеспечение необходимыми средствами бытовой химии.  Увеличить финансирование для приобретения канцелярских принадлежностей, а также на товары гигиены и санобработки Пункт охраны должен находится у входа на территорию учреждения. А также необходимо обеспечить детский сад новыми горками, качелями, песочницами и ремонтом павильонов  отсутствие кружков, секций для детей... Улучшить уличные игровые площадки  Услуги должны предоставляться в полной мере, должен быть контроль. Питание должно быть качественным, и прогулки на свежем в воздухе должны  быть обязательным. |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4  «Золотой ключик» | Предложений и замечаний нет |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-речевого развития детей №6  «Чебурашка» | В организации очень не хватает логопеда. Для моего ребенка он был бы необходим.  Здоровый образ жизни - главное. Нет, к сожалению, в учреждении инструктора по физкультуре.  Обустроить площадки |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию  детей №8 «Зоряночка» | Разнообразить дополнительные кружки |

|  |  |
| --- | --- |
| **Организация** | **Предложения и замечания** |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №10  «Ивушка» | Расширить направленность кружков дополнительного  образования, например мы хотим изучать китайский язык, это современно  Поставить новые павильоны Уроки по английскому языку Бассейн желательно  Создание кружка "Моя сказка» Ребенок с помощью вылепленных или рисованных картинок создаёт мультфильм. Развивает речь.  Желательно разнообразить меню  Пожелание на бытовую тему для всех старых детских садов:  было бы здорово, если бы у садов появилась бы финансовая возможность для установки индивидуального отопления!!! |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением  художественного эстетического развития  воспитанников №12 «Ручеек» | Заменить раскладушки на встроенные выдвижные кровати Побольше всяких интересных мероприятий, идей и кукольный театр.  Разнообразить питание. Нет свежих овощей и фруктов Сменить заведующую, и часть персонала!  хочу, чтоб было больше кружков разнообразить питание |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №13  «Радуга» | Сделать ремонт детских площадок на территории сада Улучшить питание в детском саду, контроль в приеме детей по утрам, не только во время карантина, тем самым не допускать в детское учреждение детей с признаками заболеваний.  Улучшение территории Больше подготовки к школе  Хотелось бы чтоб заменили хлорсодержащие  дезинфицирующие средства, на другие. Т.к, во-первых, это не совсем безопасно для организма ребенка, а во-вторых, часто отмечаются аллергические реакции на хлорсодержащие.  Работа всех групп до 19:00  Сделать ремонт в некоторых группах  Набрать менее хамский персонал. Никаких претензий к воспитателями, но нянечки — это кошмар какой-то. Таких хамок ещё поискать надо, и самое интересное, что всем плевать на то кто работает с нашими детьми. На замечания не реагируют. Примите меры. Особенно касается Надежды Михайловна группа №1.  Вернуть в сады бесплатный образовательный процесс подготовки к школе!!!  Хотелось бы, чтобы город или край помог финансами для улучшения детских участков!  Улучшить качество питания, расширить список  предоставляемых платных (бесплатных) секций. Установить качественное ограждение (забор) вокруг территории.  Увеличить штат работников (воспитатели, помощники воспитателя).  Хотелось бы второй завтрак. Или как вариант замена первого в пользу второго. Улучшение площадок (не за счёт родителей) Больше заниматься развитием детей, быть терпимее, внимательнее  Детей поменьше в группах |

|  |  |
| --- | --- |
| **Организация** | **Предложения и замечания** |
|  | Хотелось бы, чтобы количество мебели соответствовало количеству детей, чтобы не приходилось делить шкафчик на двоих  Благоустройство участков за счет муниципального бюджета, а не за родительский счёт.  Предлагаю ввести обязательным надевать бахилы на грязную обувь перед входом в детский сад, чтобы не разносить грязь и бактерии по всему зданию д/сада  Необходим психолог для работы с воспитателями. Необходимо отучить их повышать голос на детей  Сделать график работы садика с 7:30 до 18:30, т.к. рабочий день во многих организациях до 18:00, и возможности постоянно отпрашиваться с работы нет  Фрукты в меню, адекватная влажность и температура в группе зимой  Поставить новый забор, организовать 2 входа в детский сад (2 калитки), привести в человеческий вид зоны для игр детей!  Фрукты в меню, адекватная влажность и температура в группе зимой  Заменить должность директора и заведующий. Не справлюсь со своими должностными обязанностями.  Детскому саду требуется капитальный ремонт, в том числе обустройство прилегающей территории |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением  художественно- эстетического развития воспитанников №14  «Сказка» | Улучшить участки, где гуляют дети и купить новую мебель в группы  Запускать родителей только во двор сада, а в помещение не пускать только по необходимости в кабинет директора или собрание родителей  Улучшить оснащение детских игровых площадок Поставить беседки  На улице для детей надо создать условия получше, каждой группе сделать павильон чтобы они гуляли в любую погоду и новый асфальт хотя бы положить чтобы они перестали падать и бить коленки на этих ямах  Сделайте детям нормальные площадки, на улице поиграть толком не где  Расширить количество кружков, в наше время для сегодняшней школы это просто необходимо))))  больше праздничных мероприятий на свежем воздухе Детские площадки в ужасном состоянии. Можно сказать их даже нет.  Необходимо облагораживать территорию сада, дети гуляют на территории, на которой можно получить травмы. А также необходимо заменить детские игровые комплексы.  Соблюдение порядка и стерильности Питание в саду оставляет желать лучшего  Питание однообразное из года в год, одни каши. Отсутствуют свежие овощи и фрукты.  Мебель оставляет желать лучшего, кровати старые, наверное, ещё с открытия сада. Да и ремонт не везде.  Ужасное состояние участков на улице, после дождя на них не зайти, дети гуляют на общем дворе.  Очень плохое состояние участков, нет павильонов и т.п. Поменять асфальт |

|  |  |
| --- | --- |
| **Организация** | **Предложения и замечания** |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15  «Звездочка» | необходим капитальный ремонт меньшее количество детей в группах  Хотелось бы, чтобы все группы работали до 19-00ч. развивать платные дополнительные услуги  Построить на этом месте новый детский садик, а заведующую и коллектив оставить. всех!  хотелось бы, чтобы открыли танцевальный кружок. мы бы ходили за любую цену.  хотелось бы дополнительное образование использование современных технологий хотелось бы больше игрушек  предлагаю все группы перевести на 12-часовой режим улучшить бытовые условия для детей и работников  Чтобы было больше специалистов по определённым областям больше современных игрушек  пополнить игровым оборудованием |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому воспитанию  детей №16 «Ласточка» | Игровые площадки можно бы уже оборудовать современными комплексами, до сих пор сохранилось наследие СССР Уменьшить количество детей в группах |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно- эстетическому развитию детей  №17 «Ромашка» | желательно обновить мебель |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20  «Кристаллик» | Больше контролировать и наблюдать каждую группу Хотелось бы больше помощи со стороны администрации города, обновить площадки, забор в ветхом состоянии Нахождение логопеда на постоянной основе в саду  Наш Детский сад очень нуждается в расширении: строительство нового корпуса, на его территории и даже имеется проект. Очень ждём и надеемся на финансирование. Увеличить финансирование садиков  Пусть медработник продолжает осматривать детей и измерять температуру при входе в садик каждый день.  Нужно более тщательно проводить как ежедневный контроль уборки в группах, так и спортивном и в учебных классах, следить за укомплектованностью няней для деток  Камеры наблюдения в раздевалках |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21  «Елочка» | Улучшить (повысить) качество питания в детских садах было бы очень хорошо больше кружков разных, но я пронимаю, что места не хватает...  Запретить охранникам использовать уличный жаргон в присутствии детей  Уменьшить наполняемость групп (45 детей в одной группе — |

|  |  |
| --- | --- |
| **Организация** | **Предложения и замечания** |
|  | это очень много).  Некоторую мебель приобрести в группы по возрасту и оборудование для самостоятельной деятельности детей.  Работа по субботам до 12.00  больше доп занятий и игрушек  Улучшить детскую уличную площадку, добавить развлечения Услуга как продленка  Приобретение мебели и игрушек!  Замена песочнице на участке |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23  «Аленушка» | Предложений и замечаний нет |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №24  «Золотая рыбка» | Очень высокий темп работы. Дайте детству состояться. Поменьше загружать педагогов бумажной работой, чтобы у них было больше времени заниматься детьми  В организации не хватает воспитателей!  Открыть больше кружков в учреждении спортивной направленности  благоустройство территории детского сада |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития воспитанников №26  «Орленок» | Предложений и замечаний нет |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад  общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-речевого развития детей №28  «Колосок» | хорошо было бы в каждую группу в период пандемии установить бактерицидную лампу  Благоустройства фасада и её прилегающей (асфальтовые дорожки)  Необходим ремонт дорожного покрытия на территории садика. Больше кружков  Капитальный ремонт здания детского сада. Всё приходит в силу возраста в негодность.  Помочь детскому саду в финансировании по благоустройству детских площадок, нового поколения  Облагородить площадки Хотелось бы бесплатных кружков  Продолжать принимать детей в сад, также как в данный период времени. А именно на входе в учреждение измерять у ребенка температуру, осматривать горло и насморк, чтобы здоровые  дети не контактировали с уже заболевшими, т.е. не допускать нахождения детей здоровых и больных в группе.  Хотелось бы чтоб в субботу был рабочий день!  может правду никто и не напишет, но очень большие поборы "просят" на всё!!! канцтовары, бытовую химию, нужды группы, дед мороз, новый год и т.д. типа "добровольно- принудительно" |

|  |  |
| --- | --- |
| **Организация** | **Предложения и замечания** |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №27  «Ягодка» | Заведующая в открытой форме требует внести  благотворительный взнос. Угрожает, что если на неё пожалуются в Управление образования, то в этом случае уволят наших воспитателей, которые в нашей группе  замечательные! В целом, мы ходим в этот сад только из-за наших любимых воспитателей. Группу при поступлении отремонтировали совместно со всеми родителями,  скидывались по 4500, 35 человек. Заведующая сказала, что на ремонт средств не выделяют.  Хотелось бы, чтобы побольше уделялось внимания учебным процессам (чтобы дети умели считать, знали буквы, времена года, месяцы и другое)  В группе 2(рябинка) требуется ремонт в мойке с заменой оборудования.  Предлагаю за счет городского бюджета привести в порядок зону двора вокруг садика. асфальт старый требует его замены. площадки, где гуляют дети тоже требуют ремонта. почему бы не постелить резиновую крошку в павильонах. на дорожках для безопасности детишек???  Скорректировать меню  Перевести большую часть предоставляемых платных услуг в статус бесплатных, т.к. ранее (в советские времена) это всё  было в программе обычного обучения детей дошкольного возраста.  Хотелось бы чтобы больше занятий проводилось по подготовке к школе (учились буквы, письмо, какие-то логопедические уроки), так как находясь на карантине нам пришлось этому  уделить активно внимание. Предыдущий воспитатель (до 5лет) уделяла этому внимание и нам давались на выходные задания, а переведя нас к другому воспитателю уже 6 лет, и не вижу, чтобы в течении года нам давались задания на дом, и даже то, что было усвоено, приходилось заново учить. Теперь стараемся сами учить, иначе к школу пойдем неподготовленными.  Предоставлять отдельное питание детям с аллергией и сахарным диабетом. Даже для 1 ребёнка из группы  Хотелось бы пожелать обеспечение дет. садов рабочей силой, чтобы не приходилось родителям красить бордюры, деревья, делать ремонт в группе и т.д. отпрашиваясь в свою очередь с работы  Рассмотреть вопрос о видеотрансляции в группах |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №29  «Малышка» | Улучшение материально- технической базы круглосуточное посещение |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников №43  «Золотой петушок» | Рекомендую учредителю финансировать организацию в полном объеме |

|  |  |
| --- | --- |
| **Организация** | **Предложения и замечания** |
| Муниципальное бюджетное  дошкольное образовательное  учреждение Центр развития  ребенка-детский сад № 5  "Умка" | Сад работает полгода, нет кружков для развития детей, есть бассейн в саду, но занятий нет в нем для детей  Побольше стоянку  Установить питьевой кран воды на площадке Покрытие на участках можно поменять  хотим, чтобы не навязывали разные покупки, сбрасываться на строй материалы, сбрасываться на разные ненужные вещи, которые есть в новом садике в полном объеме  Материальное обеспечение согласно спискам  Нужно озеленить территорию! Нужен медицинский работник, который будет принимать/осматривать детей  Очень много детей в группе , постараться не заполнять так группы  Улучшить условия работы для воспитателей, чтобы они не менялись часто  Выделять деньги из Фед. Бюджета на благоустройство детских площадок (тенты, лавочки)  Не удовлетворяет рацион питания. |
| Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детско- юношеская спортивная школа  «Вертикаль» | Большее финансирование выездных соревнований Очень хотелось бы, чтобы в классе был проектор и интерактивная доска. И компьютеры  Можно проводить побольше соревнований  Для моего ребенка нужно, чтобы в школе проводились рейтинговые турниры. Чтобы стать чемпионом России и получить мастера спорта, ему нужно играть в рейтинговых турнирах высокого уровня. Предлагаю организовывать такие турниры в школе  Нужен проектор в аудиторию и доска  Зимой в коридоре холодно, предлагаю улучшить отопление в коридоре  Хотелось бы более современное оборудование для проведения занятий (интерактивные доски, компьютеры)  оборудовать учебные классы компьютерами  Увеличение выездных турниров за счет бюджетных средств, для приобретения опыта и улучшения навыков наших детей! чтобы занятия длились подольше  Сделайте в школе спортзал  Поставьте компьютер в класс. Для занятий нужен компьютер Ввести платные услуги с целью индивидуальной подготовки к соревнованиям  Больше соревнований регионального и российского уровней ввести обучение детей младшего дошкольного возраста Снизить кол-во часов в неделю  Открыть группы шахматной подготовки для взрослых  Чаще организовывать учебно-тренировочные сборы для детей, участвующих в соревнованиях |

ПРОТОКОЛЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ, ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ, РЕАЛИЗУЮЩИМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ

ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

### ПРОТОКОЛ №1

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей №1 «Солнышко»

Регион: Ставропольский край Адрес: г. Ессентуки, ул. Северная, 1

Ф.И.О. руководителя: Новикова Ирина Сергеевна Контактный телефон: 8(87934)7-47-59

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.07.2020-20.07.2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета 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: | **95,62 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** | **36,5** |
| **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 | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте  организации социальной сферы: | | **90 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | образовательных услуг: |  | |  |
| - телефона; | - телефона; | **3 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - 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). |
| **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: | **94,23 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в  помещении образовательной организации | **69** | **69** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной  организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **52** | **46** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **93,38 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных | 2.1.1. Наличие комфортных условий для | Количество комфортных условий предоставления | |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | предоставления образовательных услуг | 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: | **94,29 баллов** |
| **70** | **66** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **97,14 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: | | **0 баллов** |
| - 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** | | **40 баллов** |
| - 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  (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дому. | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных  доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью  услуг для инвалидов | **9** | **9** |
|  | **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: | **98,57 баллов** |
| **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 | **70** | **69** |
| **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 | **70** | **69** | **98,57 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) | **70** | **69** | **98,57 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **98,57 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 | **70** | **67** | **95,71 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных  организационными условиями | 5.2.1. Удовлетворённость удобством  графика работы образовательной | **70** | **70** | **100 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | организации |  |  |  |
| - 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 | **70** | **69** | **98,57 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **98 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **86,62 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
* порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
* 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

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
* 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: |
| - 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 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 |
| 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 |
| - 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 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей №2 «Красная шапочка»

Регион: Ставропольский край

Адрес: г. Ессентуки, ул. Лермонтова, 90

Ф.И.О. руководителя: Перехода Таисия Яковлевна Контактный телефон: 8(87934)6-54-90

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.07.2020-20.07.2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета 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 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** | **36** |
| **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 | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте  организации социальной сферы: | | **90 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | образовательных услуг: |  | |  |
| - телефона; | - телефона; | **3 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - 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). |
| **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: | **90,84 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в  помещении образовательной организации | **108** | **102** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной  организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **47** | **41** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **91,84 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных | 2.1.1. Наличие комфортных условий для | Количество комфортных условий предоставления | |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | предоставления образовательных услуг | 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: | **85,71 баллов** |
| **112** | **96** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **92,86 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: | | **20 баллов** |
| - 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** | | **40 баллов** |
| - 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  (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дому. | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных  доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью  услуг для инвалидов | **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: | **97,32 баллов** |
| **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 | **112** | **109** |
| **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 | **112** | **110** | **98,21 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) | **112** | **106** | **94,64 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **97,14 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 | **112** | **97** | **86,61 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных  организационными условиями | 5.2.1. Удовлетворённость удобством  графика работы образовательной | **112** | **107** | **95,54 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | организации |  |  |  |
| - 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 | **112** | **101** | **90,18 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **90,18 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **84,8 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:

* 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
* 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

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
* 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
* 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: |
| - 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 |
| - 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 |
| 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 |
| - 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 |
| - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, про шедшими необходимое обучение (инструктирование) |
| - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому |

### ПРОТОКОЛ №3

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад № 4 «Золотой ключик» Регион: Ставропольский край

Адрес: г. Ессентуки, бульвар Энтузиастов, 8а

Ф.И.О. руководителя: Маймулина Наталья Владимировна Контактный телефон: 8(87934)2-33-20

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.07.2020-20.07.2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета 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: | **96,88 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** | **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 | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте  организации социальной сферы: | | **90 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | образовательных услуг: |  | |  |
| - телефона; | - телефона; | **3 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - 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). |
| **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 | **178** | **178** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной  организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **178** | **178** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **96,06 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных | 2.1.1. Наличие комфортных условий для | Количество комфортных условий предоставления | |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | предоставления образовательных услуг | 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: | **100 баллов** |
| **178** | **178** |
|  | **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: | | **80 баллов** |
| - 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; | **3 из 6 оцениваемых индикаторов** | | **60 баллов** |
| - 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  (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дому. | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных  доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью  услуг для инвалидов | **6** | **6** |
|  | **Итого по критерию 3** | | | | **78 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: | **100 баллов** |
| **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 | **178** | **178** |
| **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 | **178** | **178** | **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) | **178** | **178** | **100 баллов** |
|  | **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 | **178** | **177** | **99,44 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных  организационными условиями | 5.2.1. Удовлетворённость удобством  графика работы образовательной | **178** | **178** | **100 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | организации |  |  |  |
| - 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 | **178** | **178** | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **99,83 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **94,78 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 общем стаже работы педагогического работника
* 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:

* 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)
* 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

* об общем стаже работы педагогического работника
* 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: |
| - 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 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 №5

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей №8 «Зоряночка»

Регион: Ставропольский край

Адрес: г. Ессентуки, ул. Долина Роз, 14а

Ф.И.О. руководителя: Месикова Светлана Юрьевна Контактный телефон: 8(87934)2-51-60

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.07.2020-20.07.2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета 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: | **94,38 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** | **35,5** |
| **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 | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте  организации социальной сферы: | | **90 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | образовательных услуг: |  | |  |
| - телефона; | - телефона; | **3 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - 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). |
| **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 | **135** | **135** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной  организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **135** | **135** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **95,31 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных | 2.1.1. Наличие комфортных условий для | Количество комфортных условий предоставления | |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | предоставления образовательных услуг | 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: | **100 баллов** |
| **135** | **135** |
|  | **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: | | **0 баллов** |
| - 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** | | **40 баллов** |
| - 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  (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дому. | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных  доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью  услуг для инвалидов | **5** | **5** |
|  | **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: | **100 баллов** |
| **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 | **135** | **135** |
| **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 | **135** | **135** | **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) | **135** | **135** | **100 баллов** |
|  | **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 | **135** | **135** | **100 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных  организационными условиями | 5.2.1. Удовлетворённость удобством  графика работы образовательной | **135** | **135** | **100 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | организации |  |  |  |
| - 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 | **135** | **135** | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **100 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **88,26 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 оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
* о календарном учебном графике с приложением его копии
* 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

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
* 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: |
| - порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными  представителями) несовершеннолетних обучающихся |
| - о календарном учебном графике с приложением его копии |
| - 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 |
| 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 |
| - 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 бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №10 «Ивушка» Регион: Ставропольский край

Адрес: г. Ессентуки, ул.60 лет Октября, 20

Ф.И.О. руководителя: Волошенко Галина Владимировна Контактный телефон: 8(87934)2-24-06

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.07.2020-20.07.2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета 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 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** | **36** |
| **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 | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте  организации социальной сферы: | | **90 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | образовательных услуг: |  | |  |
| - телефона; | - телефона; | **3 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - 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). |
| **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: | **99,71 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в  помещении образовательной организации | **176** | **176** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной  организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **171** | **170** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **95,38 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных | 2.1.1. Наличие комфортных условий для | Количество комфортных условий предоставления | |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | предоставления образовательных услуг | 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: | **100 баллов** |
| **176** | **176** |
|  | **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: | | **0 баллов** |
| - 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** | | **40 баллов** |
| - 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  (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дому. | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных  доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью  услуг для инвалидов | **19** | **19** |
|  | **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: | **100 баллов** |
| **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 | **176** | **176** |
| **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 | **176** | **175** | **99,43 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) | **176** | **176** | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **99,77 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 | **176** | **175** | **99,43 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных  организационными условиями | 5.2.1. Удовлетворённость удобством  графика работы образовательной | **176** | **176** | **100 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | организации |  |  |  |
| - 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 | **176** | **176** | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **99,83 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **88,2 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 официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

* о календарном учебном графике с приложением его копии
* 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

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
* 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

|  |
| --- |
| - о календарном учебном графике с приложением его копии |
| - 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 |
| 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 |
| - 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 №7

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественного эстетического развития воспитанников №12 «Ручеек»

Регион: Ставропольский край

Адрес: г. Ессентуки, ул. Октябрьская, 254

Ф.И.О. руководителя: Спиридонова Ирина Николаевна Контактный телефон: 8(87934)5-47-26

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.07.2020-20.07.2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета 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: | **94,38 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** | **35,5** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации  дистанционных способов обратной связи и | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной  организации информации о дистанционных | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация  о которых размещена на официальном сайте | | **90 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | взаимодействия с получателями услуг: | способах взаимодействия с получателями образовательных услуг: | организации социальной сферы: | |  |
| - телефона; | - телефона; | **3 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - 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). |
| **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: | **97,62 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной  организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | **67** | **67** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на  официальном сайте в сети "Интернет" | **42** | **40** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **94,36 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: | **89,71 баллов** |
| **68** | **61** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **94,85 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: | | **0 баллов** |
| - 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** | | **40 баллов** |
| - 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  (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дому. | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных  доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью  услуг для инвалидов | **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: | **98,53 баллов** |
| **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 | **68** | **67** |
| **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 | **68** | **66** | **97,06 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) | **68** | **67** | **98,53 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **97,94 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 | **68** | **66** | **97,06 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных  организационными условиями | 5.2.1. Удовлетворённость удобством  графика работы образовательной | **68** | **68** | **100 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | организации |  |  |  |
| - 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 | **68** | **66** | **97,06 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **97,65 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **86,16 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 оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
* о календарном учебном графике с приложением его копии
* 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 общем стаже работы педагогического работника
* о стаже работы по специальности педагогического работника
* 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)
* 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: |
| - порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся |
| - о календарном учебном графике с приложением его копии |
| - 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 общем стаже работы педагогического работника |
| - о стаже работы по специальности педагогического работника |
| - 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: |
| - 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 №8

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №13 «Радуга» Регион: Ставропольский край

Адрес: г. Ессентуки, ул. Ермолова, 135

Ф.И.О. руководителя: Пророка Анастасия Сергеевна Контактный телефон: 8(87934)2-79-77

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.07.2020-20.07.2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета 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** |
| **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** | **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 | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте  организации социальной сферы: | | **90 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | образовательных услуг: |  | |  |
| - телефона; | - телефона; | **3 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - 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). |
| **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: | **96,14 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в  помещении образовательной организации | **188** | **180** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной  организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **144** | **139** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **94,33 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных | 2.1.1. Наличие комфортных условий для | Количество комфортных условий предоставления | |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | предоставления образовательных услуг | 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: | **86,24 баллов** |
| **189** | **163** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **93,12 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: | | **20 баллов** |
| - 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; | **5 из 6 оцениваемых индикаторов** | | **100 баллов** |
| - 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  (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дому. | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных  доступностью услуг для инвалидов: | **66,67 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью  услуг для инвалидов | **3** | **2** |
|  | **Итого по критерию 3** | | | | **66 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: | **95,77 баллов** |
| **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 | **189** | **181** |
| **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 | **189** | **183** | **96,83 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) | **189** | **185** | **97,88 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **96,61 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 | **189** | **182** | **96,3 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных  организационными условиями | 5.2.1. Удовлетворённость удобством  графика работы образовательной | **189** | **171** | **90,48 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | организации |  |  |  |
| - 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 | **189** | **180** | **95,24 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **94,6 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **88,93 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

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
* 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

### 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 Рособрнадзора 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

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) |
| - 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 |

### ПРОТОКОЛ №9

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно- эстетического развития воспитанников №14 «Сказка»

Регион: Ставропольский край

Адрес: г. Ессентуки, ул. Октябрьская, 477 Ф.И.О. руководителя: Глоба Елена Валерьевна Контактный телефон: 8(87934)2-51-50

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.07.2020-20.07.2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета 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: | **92,5 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** | **34** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации  дистанционных способов обратной связи и | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной  организации информации о дистанционных | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация  о которых размещена на официальном сайте | | **90 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | взаимодействия с получателями услуг: | способах взаимодействия с получателями образовательных услуг: | организации социальной сферы: | |  |
| - телефона; | - телефона; | **3 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - 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). |
| **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: | **98,3 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной  организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | **207** | **206** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на  официальном сайте в сети "Интернет" | **172** | **167** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **94,07 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: | **95,67 баллов** |
| **208** | **199** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **97,84 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: | | **0 баллов** |
| - 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** | | **60 баллов** |
| - 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  (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дому. | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных  доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью  услуг для инвалидов | **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: | **94,71 баллов** |
| **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 | **208** | **197** |
| **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 | **208** | **207** | **99,52 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) | **208** | **203** | **97,6 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **97,21 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 | **208** | **196** | **94,23 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных  организационными условиями | 5.2.1. Удовлетворённость удобством  графика работы образовательной | **208** | **206** | **99,04 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | организации |  |  |  |
| - 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 | **208** | **205** | **98,56 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **97,36 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **88,1 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:

* 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 нормативных сроках обучения
* о календарном учебном графике с приложением его копии
* 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

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
* 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 Рособрнадзора 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 нормативных сроках обучения |
| - о календарном учебном графике с приложением его копии |
| - 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 |
| 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 |
| - 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 №10

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №15 «Звездочка» Регион: Ставропольский край

Адрес: г. Ессентуки, ул. Интернациональная, 48 Ф.И.О. руководителя: Манько Надежда Петровна Контактный телефон: 8(87934)6-66-83

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.07.2020-20.07.2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета 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: | **94,38 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** | **35,5** |
| **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 | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте  организации социальной сферы: | | **90 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | образовательных услуг: |  | |  |
| - телефона; | - телефона; | **3 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - 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). |
| **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: | **99,07 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в  помещении образовательной организации | **105** | **105** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной  организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **54** | **53** |
|  | **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 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для | Количество комфортных условий предоставления | |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | предоставления образовательных услуг | 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: | **89,81 баллов** |
| **108** | **97** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **94,91 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: | | **0 баллов** |
| - 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** | | **40 баллов** |
| - 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  (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дому. | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных  доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью  услуг для инвалидов | **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: | **100 баллов** |
| **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 | **108** | **108** |
| **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 | **108** | **108** | **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) | **108** | **107** | **99,07 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **99,81 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 | **108** | **104** | **96,3 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных  организационными условиями | 5.2.1. Удовлетворённость удобством  графика работы образовательной | **108** | **94** | **87,04 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | организации |  |  |  |
| - 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 | **108** | **107** | **99,07 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **95,83 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **86,3 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 оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних 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
* 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

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

|  |
| --- |
| - 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: |
| - правила приема обучающихся |
| - режим занятий обучающихся |
| - порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными  представителями) несовершеннолетних 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 |
| - 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 |
| 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 |
| - 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 №11

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому воспитанию детей №16 «Ласточка»

Регион: Ставропольский край

Адрес: г. Ессентуки, ул. Пятигорская, 162

Ф.И.О. руководителя: Малахова Наталья Юрьевна Контактный телефон: 8(87934)2-63-15

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.07.2020-20.07.2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета 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: | **93,12 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** | **34,5** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации  дистанционных способов обратной связи и | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной  организации информации о дистанционных | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация  о которых размещена на официальном сайте | | **90 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | взаимодействия с получателями услуг: | способах взаимодействия с получателями образовательных услуг: | организации социальной сферы: | |  |
| - телефона; | - телефона; | **3 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - 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). |
| **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 | **106** | **106** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на  официальном сайте в сети "Интернет" | **69** | **69** |
|  | **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: | | **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: | **100 баллов** |
| **106** | **106** |
|  | **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: | | **0 баллов** |
| - 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** | | **60 баллов** |
| - 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  (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дому. | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных  доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью  услуг для инвалидов | **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: | **100 баллов** |
| **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 | **106** | **106** |
| **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 | **106** | **106** | **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) | **106** | **106** | **100 баллов** |
|  | **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 | **106** | **106** | **100 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных  организационными условиями | 5.2.1. Удовлетворённость удобством  графика работы образовательной | **106** | **106** | **100 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | организации |  |  |  |
| - 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 | **106** | **106** | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **100 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **87,79 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
* порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
* об учебном плане с приложением его копии
* о календарном учебном графике с приложением его копии
* 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

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 «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
* 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) |
| - 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: |
| - 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 учебном плане с приложением его копии |
| - о календарном учебном графике с приложением его копии |
| - 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 |
| 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 «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 (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) |
| - 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 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей №17 «Ромашка»

Регион: Ставропольский край Адрес: г. Ессентуки, ул. К.Маркса, 2

Ф.И.О. руководителя: Усс Лариса Александровна Контактный телефон: 8(87934)6-57-11

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.07.2020-20.07.2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета 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: | **93,12 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** | **34,5** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте | | **90 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | взаимодействия с получателями услуг: | способах взаимодействия с получателями образовательных услуг: | организации социальной сферы: | |  |
| - телефона; | - телефона; | **3 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - 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). |
| **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: | **98,87 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной  организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | **138** | **137** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на  официальном сайте в сети "Интернет" | **130** | **128** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **94,48 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: | **97,84 баллов** |
| **139** | **136** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **88,92 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: | | **20 баллов** |
| - 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** | | **60 баллов** |
| - 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  (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дому. | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных  доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью  услуг для инвалидов | **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: | **100 баллов** |
| **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 | **139** | **139** |
| **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 | **139** | **138** | **99,28 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) | **139** | **138** | **99,28 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **99,57 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 | **139** | **136** | **97,84 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных  организационными условиями | 5.2.1. Удовлетворённость удобством  графика работы образовательной | **139** | **138** | **99,28 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | организации |  |  |  |
| - 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 | **139** | **137** | **98,56 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **98,49 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **88,29 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:

* 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 учебном плане с приложением его копии
* о календарном учебном графике с приложением его копии
* 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

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 «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)
* 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) |
| - 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: |
| - 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 учебном плане с приложением его копии |
| - о календарном учебном графике с приложением его копии |
| - 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 |
| 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 «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 (подъёмными платформами) |
| - 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) |
| - 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 бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка – детский сад №20 «Кристаллик» Регион: Ставропольский край

Адрес: г. Ессентуки, ул. Лермонтова, 51

Ф.И.О. руководителя: Гусева Елена Васильевна Контактный телефон: 8(87934)6-53-11

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.07.2020-20.07.2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета 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: | **93,75 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** | **35** |
| **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 | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте  организации социальной сферы: | | **90 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | образовательных услуг: |  | |  |
| - телефона; | - телефона; | **3 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - 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). |
| **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: | **99,66 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в  помещении образовательной организации | **147** | **146** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной  организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **127** | **127** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **94,99 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных | 2.1.1. Наличие комфортных условий для | Количество комфортных условий предоставления | |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | предоставления образовательных услуг | 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: | **99,32 баллов** |
| **148** | **147** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **99,66 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: | | **0 баллов** |
| - 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** | | **80 баллов** |
| - 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  (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дому. | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных  доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью  услуг для инвалидов | **8** | **8** |
|  | **Итого по критерию 3** | | | | **62 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: | **99,32 баллов** |
| **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 | **148** | **147** |
| **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 | **148** | **147** | **99,32 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) | **148** | **146** | **98,65 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **99,19 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 | **148** | **148** | **100 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных  организационными условиями | 5.2.1. Удовлетворённость удобством  графика работы образовательной | **148** | **147** | **99,32 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | организации |  |  |  |
| - 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 | **148** | **148** | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **99,86 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **91,14 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 официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

* 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 календарном учебном графике с приложением его копии
* об общем стаже работы педагогического работника
* о стаже работы по специальности педагогического работника
* 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

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:

* 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: |
| - 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 календарном учебном графике с приложением его копии |
| - об общем стаже работы педагогического работника |
| - о стаже работы по специальности педагогического работника |
| - 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 |
| 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: |
| - 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 №14

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад №21 «Елочка» Регион: Ставропольский край

Адрес: г. Ессентуки, ул. Пятигорская, 138

Ф.И.О. руководителя: Сидунова Марина Дмитриевна Контактный телефон: 8(87934)2-65-86

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.07.2020-20.07.2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета 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: | **92,1 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** | **35,5** |
| **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 | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте  организации социальной сферы: | | **90 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | образовательных услуг: |  | |  |
| - телефона; | - телефона; | **3 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - 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). |
| **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: | **97,9 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в  помещении образовательной организации | **145** | **143** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной  организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **106** | **103** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **93,79 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных | 2.1.1. Наличие комфортных условий для | Количество комфортных условий предоставления | |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | предоставления образовательных услуг | 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: | **97,3 баллов** |
| **148** | **144** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **98,65 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: | | **40 баллов** |
| - 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; | **3 из 6 оцениваемых индикаторов** | | **60 баллов** |
| - 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  (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дому. | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных  доступностью услуг для инвалидов: | **50 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью  услуг для инвалидов | **2** | **1** |
|  | **Итого по критерию 3** | | | | **51 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: | **96,62 баллов** |
| **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 | **148** | **143** |
| **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 | **148** | **147** | **99,32 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) | **148** | **145** | **97,97 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **97,97 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 | **148** | **143** | **96,62 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных  организационными условиями | 5.2.1. Удовлетворённость удобством  графика работы образовательной | **148** | **147** | **99,32 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | организации |  |  |  |
| - 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 | **148** | **148** | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **98,85 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **88,05 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:

* о календарном учебном графике с приложением его копии
* об общем стаже работы педагогического работника
* 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

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)
* 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 «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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: |
| - о календарном учебном графике с приложением его копии |
| - об общем стаже работы педагогического работника |
| - 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 |
| 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) |
| - 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 №15

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №23 «Аленушка» Регион: Ставропольский край

Адрес: г. Ессентуки, ул. Озёрная, 8-а

Ф.И.О. руководителя: Поливанова Вера Степановна Контактный телефон: 8(87934)7-42-73

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.07.2020-20.07.2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета 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** |
| **11** | **10** |
| - 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 | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте  организации социальной сферы: | | **90 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | образовательных услуг: |  | |  |
| - телефона; | - телефона; | **3 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - 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). |
| **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 | **126** | **126** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной  организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **126** | **126** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **94,7 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных | 2.1.1. Наличие комфортных условий для | Количество комфортных условий предоставления | |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | предоставления образовательных услуг | 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: | **100 баллов** |
| **126** | **126** |
|  | **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: | | **0 баллов** |
| - 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** | | **40 баллов** |
| - 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  (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дому. | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных  доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью  услуг для инвалидов | **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: | **100 баллов** |
| **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 | **126** | **126** |
| **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 | **126** | **126** | **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) | **126** | **126** | **100 баллов** |
|  | **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 | **126** | **126** | **100 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных  организационными условиями | 5.2.1. Удовлетворённость удобством  графика работы образовательной | **126** | **126** | **100 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | организации |  |  |  |
| - 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 | **126** | **126** | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **100 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **86,14 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 условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)

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 оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
* 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

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 «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 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 |
| - 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 условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии) |
| 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: |
| - порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся |
| - 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 |
| 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 «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 (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) |
| - 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 комбинированного вида №24 «Золотая рыбка» Регион: Ставропольский край

Адрес: г. Ессентуки, ул. Энгельса, 38-а

Ф.И.О. руководителя: Сулемина Татьяна Ивановна Контактный телефон: 8(87934)6-18-11

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.07.2020-20.07.2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета 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: | **85,91 баллов** |
| **11** | **9** |
| - 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** | **36** |
| **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 | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте  организации социальной сферы: | | **90 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | образовательных услуг: |  | |  |
| - телефона; | - телефона; | **3 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - 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). |
| **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: | **98,07 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в  помещении образовательной организации | **146** | **143** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной  организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **111** | **109** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **92 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных | 2.1.1. Наличие комфортных условий для | Количество комфортных условий предоставления | |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | предоставления образовательных услуг | 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: | **99,34 баллов** |
| **152** | **151** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **99,67 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: | | **20 баллов** |
| - 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** | | **60 баллов** |
| - 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  (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дому. | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных  доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью  услуг для инвалидов | **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: | **98,68 баллов** |
| **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 | **152** | **150** |
| **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 | **152** | **150** | **98,68 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) | **152** | **146** | **96,05 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **98,16 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 | **152** | **152** | **100 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных  организационными условиями | 5.2.1. Удовлетворённость удобством  графика работы образовательной | **152** | **149** | **98,03 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | организации |  |  |  |
| - 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 | **152** | **151** | **99,34 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **99,28 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **89,82 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
* 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 календарном учебном графике с приложением его копии
* 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

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
* 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: |
| - 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 |
| - 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 официально м 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: |
| - о календарном учебном графике с приложением его копии |
| - 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 |
| 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) |
| - 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) |

### ПРОТОКОЛ №17

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития воспитанников №26 «Орленок»

Регион: Ставропольский край

Адрес: г. Ессентуки, ул. М.Горького 75

Ф.И.О. руководителя: Скоробогатова Анжела Михайловна Контактный телефон: 8(87934)6-29-08

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.07.2020-20.07.2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета 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** |
| **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** | **26,5** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации  дистанционных способов обратной связи и | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной  организации информации о дистанционных | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация  о которых размещена на официальном сайте | | **90 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | взаимодействия с получателями услуг: | способах взаимодействия с получателями образовательных услуг: | организации социальной сферы: | |  |
| - телефона; | - телефона; | **3 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - 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). |
| **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: | **99,64 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной  организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | **140** | **140** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на  официальном сайте в сети "Интернет" | **138** | **137** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **91,79 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: | **100 баллов** |
| **140** | **140** |
|  | **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: | | **0 баллов** |
| - 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** | | **40 баллов** |
| - 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  (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дому. | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных  доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью  услуг для инвалидов | **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: | **100 баллов** |
| **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 | **140** | **140** |
| **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 | **140** | **139** | **99,29 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) | **140** | **139** | **99,29 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **99,57 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 | **140** | **140** | **100 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных  организационными условиями | 5.2.1. Удовлетворённость удобством  графика работы образовательной | **140** | **140** | **100 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | организации |  |  |  |
| - 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 | **140** | **139** | **99,29 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **99,64 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **87,4 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:

* режим занятий 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
* ФИО педагогических работников
* о должностях педагогических работников
* о преподаваемых педагогическими работниками дисциплины
* о направлениях подготовки и (или) специальности педагогических работников
* о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогических работников
* об общем стаже работы педагогического работника
* о стаже работы по специальности педагогического работника
* 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

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 |
| - 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: |
| - режим занятий 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 |
| - ФИО педагогических работников |
| - о должностях педагогических работников |
| - о преподаваемых педагогическими работниками дисциплины |
| - о направлениях подготовки и (или) специальности педагогических работников |
| - о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогических работников |
| - об общем стаже работы педагогического работника |
| - о стаже работы по специальности педагогического работника |
| - 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 |
| 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 |
| - 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 №18

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-речевого развития детей №28 «Колосок»

Регион: Ставропольский край

Адрес: г. Ессентуки, ул. Партизанская, 5-а Ф.И.О. руководителя: Кравцун Юлия Валерьевна Контактный телефон: 8(87934)7-30-70

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.07.2020-20.07.2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета 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** |
| **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** | **37** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации  дистанционных способов обратной связи и | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной  организации информации о дистанционных | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация  о которых размещена на официальном сайте | | **90 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | взаимодействия с получателями услуг: | способах взаимодействия с получателями образовательных услуг: | организации социальной сферы: | |  |
| - телефона; | - телефона; | **3 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - 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). |
| **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 | **162** | **162** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на  официальном сайте в сети "Интернет" | **145** | **145** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **95,88 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: | **95,24 баллов** |
| **168** | **160** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **97,62 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: | | **0 баллов** |
| - 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** | | **60 баллов** |
| - 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  (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дому. | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных  доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью  услуг для инвалидов | **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: | **98,81 баллов** |
| **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 | **168** | **166** |
| **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 | **168** | **167** | **99,4 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) | **168** | **166** | **98,81 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **99,05 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 | **168** | **166** | **98,81 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных  организационными условиями | 5.2.1. Удовлетворённость удобством  графика работы образовательной | **168** | **166** | **98,81 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | организации |  |  |  |
| - 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 | **168** | **168** | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **99,4 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **89,19 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

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:

* 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 Рособрнадзора 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 |
| 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: |
| - 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 №19

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №27 «Ягодка» Регион: Ставропольский край

Адрес: г. Ессентуки, Ул.60-лет Октября №18

Ф.И.О. руководителя: Волосовская Наталья Николаевна Контактный телефон: 8(87934)2-70-27

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.07.2020-20.07.2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета 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: | **90 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** | **32** |
| **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 | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте  организации социальной сферы: | | **90 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | образовательных услуг: |  | |  |
| - телефона; | - телефона; | **3 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - 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). |
| **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: | **96,65 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в  помещении образовательной организации | **169** | **162** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной  организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **117** | **114** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **92,66 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных | 2.1.1. Наличие комфортных условий для | Количество комфортных условий предоставления | |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | предоставления образовательных услуг | 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: | **94,12 баллов** |
| **170** | **160** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **97,06 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: | | **0 баллов** |
| - 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** | | **20 баллов** |
| - 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  (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дому. | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных  доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью  услуг для инвалидов | **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: | **95,88 баллов** |
| **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 | **170** | **163** |
| **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 | **170** | **165** | **97,06 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) | **170** | **163** | **95,88 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **96,35 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 | **170** | **164** | **96,47 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных  организационными условиями | 5.2.1. Удовлетворённость удобством  графика работы образовательной | **170** | **162** | **95,29 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | организации |  |  |  |
| - 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 | **170** | **163** | **95,88 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **95,94 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **84 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:

* план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
* режим занятий обучающихся
* об описании образовательной программы с приложением её копии (частично)
* об учебном плане с приложением его копии
* о календарном учебном графике с приложением его копии
* 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 стаже работы по специальности педагогического работника
* 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

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 |
| - 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: |
| - план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год) |
| - режим занятий обучающихся |
| - об описании образовательной программы с приложением её копии (частично) |
| - об учебном плане с приложением его копии |
| - о календарном учебном графике с приложением его копии |
| - 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 стаже работы по специальности педагогического работника |
| - 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 |
| 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) |
| - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому |

### ПРОТОКОЛ №20

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида №29 «Малышка» Регион: Ставропольский край

Адрес: г. Ессентуки, ул. Кисловодская, 40-а

Ф.И.О. руководителя: Гюрджиева Любовь Анастасовна Контактный телефон: 8(87934)7-05-76

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.07.2020-20.07.2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета 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: | **93,12 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** | **34,5** |
| **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 | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте  организации социальной сферы: | | **90 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | образовательных услуг: |  | |  |
| - телефона; | - телефона; | **3 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - 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). |
| **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: | **99,62 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в  помещении образовательной организации | **136** | **136** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной  организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **131** | **130** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **94,78 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных | 2.1.1. Наличие комфортных условий для | Количество комфортных условий предоставления | |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | предоставления образовательных услуг | 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: | **100 баллов** |
| **136** | **136** |
|  | **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: | | **0 баллов** |
| - 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** | | **40 баллов** |
| - 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  (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дому. | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных  доступностью услуг для инвалидов: | **83,33 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью  услуг для инвалидов | **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: | **97,79 баллов** |
| **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 | **136** | **133** |
| **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 | **136** | **131** | **96,32 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) | **136** | **135** | **99,26 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **97,5 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 | **136** | **136** | **100 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных  организационными условиями | 5.2.1. Удовлетворённость удобством  графика работы образовательной | **136** | **135** | **99,26 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | организации |  |  |  |
| - 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 | **136** | **135** | **99,26 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **99,49 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **86,55 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:

* план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
* 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
* 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
* 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

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

|  |
| --- |
| - 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: |
| - план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год) |
| - 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 |
| - 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 |
| - 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 |
| 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 |
| - 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 №21

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – Детский сад с осуществлением физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников №43 «Золотой петушок»

Регион: Ставропольский край Адрес: г. Ессентуки, ул. Королева,3

Ф.И.О. руководителя: Сошникова Наталья Владимировна Контактный телефон: 8(87934)2-56-28

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.07.2020-20.07.2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета 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: | **92,5 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** | **34** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте | | **90 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | взаимодействия с получателями услуг: | способах взаимодействия с получателями образовательных услуг: | организации социальной сферы: | |  |
| - телефона; | - телефона; | **3 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - 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). |
| **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: | **97,47 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной  организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | **99** | **96** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на  официальном сайте в сети "Интернет" | **99** | **97** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **93,74 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: | **99,04 баллов** |
| **104** | **103** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **99,52 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: | | **0 баллов** |
| - 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; | **5 из 6 оцениваемых индикаторов** | | **100 баллов** |
| - 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  (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дому. | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных  доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью  услуг для инвалидов | **8** | **8** |
|  | **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: | **97,12 баллов** |
| **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** | **101** |
| **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** | **98** | **94,23 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) | **104** | **94** | **90,38 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **94,62 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 | **104** | **99** | **95,19 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных  организационными условиями | 5.2.1. Удовлетворённость удобством  графика работы образовательной | **104** | **104** | **100 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | организации |  |  |  |
| - 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** | **102** | **98,08 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **97,6 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **91,09 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:

* режим занятий обучающихся
* об учебном плане с приложением его копии
* о календарном учебном графике с приложением его копии
* об общем стаже работы педагогического работника
* 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

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:

* 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

|  |
| --- |
| - режим занятий обучающихся |
| - об учебном плане с приложением его копии |
| - о календарном учебном графике с приложением его копии |
| - об общем стаже работы педагогического работника |
| - 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 |
| 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: |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

### ПРОТОКОЛ №22

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка-детский сад № 5 "Умка" Регион: Ставропольский край

Адрес: Г. Ессентуки, ул. Просторная ,34

Ф.И.О. руководителя: Баскова Елена Дмитриевна Контактный телефон: 8(928)836-34-55

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.07.2020-20.07.2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета 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: | **45,45 баллов** |
| **11** | **10** |
| - 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** | **0** |
| **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 | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте  организации социальной сферы: | | **0 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | образовательных услуг: |  | |  |
| - телефона; | - телефона; | **0 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - 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). |
| **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: | **98,57 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в  помещении образовательной организации | **115** | **115** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной  организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **70** | **68** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **53,06 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных | 2.1.1. Наличие комфортных условий для | Количество комфортных условий предоставления | |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | предоставления образовательных услуг | 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: | **98,28 баллов** |
| **116** | **114** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **99,14 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: | | **100 баллов** |
| - оборудованных входных групп  пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп  пандусами/подъемными платформами; | **5 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** | | **60 баллов** |
| - 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  (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети  "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дому. | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных  доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью  услуг для инвалидов | **4** | **4** |
|  | **Итого по критерию 3** | | | | **84 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: | **99,14 баллов** |
| **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 | **116** | **115** |
| **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 | **116** | **115** | **99,14 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) | **116** | **115** | **99,14 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **99,14 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 | **116** | **114** | **98,28 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных  организационными условиями | 5.2.1. Удовлетворённость удобством  графика работы образовательной | **116** | **115** | **99,14 баллов** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | организации |  |  |  |
| - 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 | **116** | **114** | **98,28 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **98,45 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **86,76 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 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 дате создания образовательной организации
* об учредителе образовательной организации
* о месте нахождения образовательной организации и её филиалов
* о режиме и графике работы образовательной организации
* контактная информация (телефон, адрес электронной почты)
* о наименовании структурных подразделений (органов управления)
* о руководителях структурных подразделений
* о местах нахождения структурных подразделений
* о адресах официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений
* о адресах электронной почты структурных подразделений
* устав образовательной организации (копия)
* план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
* 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
* отчет о результатах самообследования
* 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 |
| - 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 федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий |
| - ФИО руководителя образовательной организации |
| - о должности руководителя образовательной организации |
| - ФИО заместителей руководителя, руководителей филиалов |
| - о должностях заместителей руководителя, руководителей филиалов |
| - контактного телефона, адреса электронной почты заместителей руководителя, руководителей филиалов |
| - ФИО педагогических работников |
| - о должностях педагогических работников |
| - о преподаваемых педагогическими работниками дисциплины |
| - о направлениях подготовки и (или) специальности педагогических работников |
| - о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогических работников |
| - об общем стаже работы педагогического работника |
| - о стаже работы по специальности педагогического работника |
| - о наличии оборудованных учебных кабинетов |
| - о наличии объектов для проведения практических занятий |
| - о наличии средств обучения и воспитания |
| - об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья |
| - об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья |
| - об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе 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 |
| - о количестве вакантных мест для приёма (перевода) по каждой образовательной программе, специальности, направлению подготовки |
| На официальном сайте образовательной организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности: |

|  |
| --- |
| - телефона |
| - электронной почты |
| - 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:** |
| 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 |
| **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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: |
| - о дате создания образовательной организации |
| - об учредителе образовательной организации |
| - о месте нахождения образовательной организации и её филиалов |
| - о режиме и графике работы образовательной организации |
| - контактная информация (телефон, адрес электронной почты) |
| - о наименовании структурных подразделений (органов управления) |
| - о руководителях структурных подразделений |
| - о местах нахождения структурных подразделений |
| - о адресах официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений |
| - о адресах электронной почты структурных подразделений |
| - устав образовательной организации (копия) |
| - план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год) |
| - 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 |
| - отчет о результатах самообследования |
| - 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 |
| - 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 федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий |
| - ФИО руководителя образовательной организации |
| - о должности руководителя образовательной организации |
| - ФИО заместителей руководителя, руководителей филиалов |
| - о должностях заместителей руководителя, руководителей филиалов |
| - контактного телефона, адреса электронной почты заместителей руководителя, руководителей филиалов |
| - ФИО педагогических работников |
| - о должностях педагогических работников |
| - о преподаваемых педагогическими работниками дисциплины |
| - о направлениях подготовки и (или) специальности педагогических работников |
| - о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогических работников |
| - об общем стаже работы педагогического работника |
| - о стаже работы по специальности педагогического работника |
| - о наличии оборудованных учебных кабинетов |
| - о наличии объектов для проведения практических занятий |
| - о наличии средств обучения и воспитания |
| - об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья |
| - об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья |
| - об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе 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 |
| - о количестве вакантных мест для приёма (перевода) по каждой образовательной программе, специальности, направлению подготовки |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности: |

|  |
| --- |
| - телефона |
| - электронной почты |
| - электронными сервисами (форма для подачи электронного обращения, получение консультации 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»:** |
| 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) |

ПРОТОКОЛЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ, ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО

ОРГАНИЗАЦИЯМ, РЕАЛИЗУЮЩИМ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ

### ПРОТОКОЛ №1

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль» Регион: Ставропольский край

Адрес: 357600, Ставропольский край, город Ессентуки, ул. Октябрьская, 444 Ф.И.О. руководителя: Ильяшенко Татьяна Степановна

Контактный телефон: 8(87934)6-87-56

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.07.2020-20.07.2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета 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: | **93,42 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». | **38** | **33** |
| **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 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). |
| **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: | **94,8 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в  помещении образовательной организации | **160** | **148** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной  организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **138** | **134** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **92,95 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных  условий для предоставления услуг | 2.1.1. Наличие комфортных условий для  предоставления образовательных услуг | Количество комфортных условий предоставления  услуг: | |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной  соответствующей мебелью; | **5 из 5 оцениваемых индикаторов** | | **100 баллов** |
| - 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: | **90,42 баллов** |
| **167** | **151** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **95,21 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: | | **40 баллов** |
| - 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** | | **80 баллов** |
| - 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  (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии  официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии  официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое  обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое  обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления  услуги в дистанционном режиме или на дому. | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для  инвалидов: | **87,5 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью  услуг для инвалидов | **8** | **7** |
|  | **Итого по критерию 3** | | | | **70,25 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: | **94,01 баллов** |
| **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 | **167** | **157** |
| **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 | **167** | **166** | **99,4 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) | **167** | **155** | **92,81 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **95,93 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 | **167** | **160** | **95,81 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 | **167** | **150** | **89,82 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 | **167** | **167** | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **96,71 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **90,21 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 условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
* об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе 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

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
* 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

* об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
* об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
* об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе 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 |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности: |
| - обеспечить техническую возможность 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 |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |