|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №74** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
|  |
| Наименование организации: Муниципальное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 21" |
| Регион: Ярославская область |
| Адрес: 150000, Ярославская обл., г. Ярославль, ул. Собинова, д.7а |
| Ф.И.О. руководителя: Коногова Любовь Витальевна |
| Контактный телефон: (4852)30-91-56, 98-99-18 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
|  |
| **ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ** |
| **№** | **Критерий/Показатель** | **Набранное количество баллов** |
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **93,4** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 92 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной в сети "Интернет" | 97 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **74** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг" | 60 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией" | 88 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **54** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 0 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 60 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 100 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования"** | **99,2** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию" | 100 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию" | 98 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 100 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **97,5** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым" | 100 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации" | 100 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации" | 95 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ** | **83,62** |
| **РЕЙТИНГ (МЕСТО СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ)**  | **240** |
|   |
| **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 образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:  |
| - об учебных планах с приложением их копий |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования |
| - отчеты об исполнении таких предписаний |
| - о календарных учебных графиках с приложением их копий |
| - о наличии библиотек |
|  |
| На официальном сайте образовательной организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, в частности: |
| - о технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
|  |
| **По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг" выявлены следующие недостатки:** |
| В образовательной 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) оборудованная соответствующей мебелью |
| - наличие и понятность навигации внутри образовательной 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 образовательной организации |
|  |
| В образовательной организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать 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 образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории |
|  |

|  |
| --- |
| **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 с приложением их копий |
|  |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: |
| - предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования |
| - отчеты об исполнении таких предписаний |
| - о календарных учебных графиках с приложением их копий |
| - о наличии библиотек |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности: |
| - о технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг образовательной организацией (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: |
| - комфортную зону отдыха (ожидания) оборудованную соответствующей мебелью |
| - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - входные группы пандусами (подъемными платформами) |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами |
| - сменными креслами-колясками |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в образовательной 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, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории |