

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ



Директор ООО ИЦ «НОВИ»  
Л.Л. Кирякова  
2019 года

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

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 99»

Заказчик \_\_\_\_\_  
Исполнитель \_\_\_\_\_  
2019 г.

Заведующий

*Л.Л. Кирякова*  
Исполнитель

\_\_\_\_\_ 2019 г.

ИП

МП

Дорожная 10/19

АКТ №41

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 99" Ретово Нижегородская область

Адрес: 606019, Нижегородская область, город Дзержинск, улица Ватулина, дом 36 А

Ф.И.О. руководителя: Балаглова Ирина Юрьевна

Контактный телефон: (83 13) 21-19-61

Организация-спонсор: Общество с ограниченной ответственностью "Исследовательский центр ЭКОНИЦ "НОВИТ"

№ п/п	Показатели	Значи-мость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Зачисле-ние параметров в баллах	Оценка независимой комиссии в баллах
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>					
1.1	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, требованиям и нормативным актам, устанавливающим требования к ней, установленным нормативными правовыми актами	30%	У.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных ресурсах, требованиям и нормативным актам, устанавливающим требования к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствие информации о деятельности организации	0 баллов	100 баллов
1.1	- на информационные ресурсы в размещенной организации;			- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, перечисленными в баллах)	100 баллов	

<p>- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;</p>	<p>4</p>	<p>1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации требованиям, размещенной на официальном сайте организации (форма), содержание и корректу (форма), установленная организационными актами</p>	<p>ст. 107.1 Информационная деятельность организации</p> <p>0 баллов</p>	<p>0 баллов</p>
<p>Наличие и доступность информации на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с участниками услуги</p> <p>- телефонно;</p> <p>- электронной почты;</p> <p>- технической возможности формирования мнения участников услуги о качестве условий оказания услуги (наличие анкеты или переписки на сайте)</p> <p>- электронный сервис (форма для подачи электронного обращения; жалоба/предложение, получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p>	<p>30%</p>	<p>1.2.1. Наличие и функциональность на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с участниками образовательных услуг;</p> <p>- телефонно;</p> <p>- электронной почты;</p> <p>- технической возможности формирования мнения участников услуги о качестве условий оказания услуги (наличие анкеты или переписки на сайте);</p> <p>- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;</p> <p>- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;</p> <p>- иного электронного сервиса</p>	<p>0 баллов</p> <p>- отсутствуют</p>	<p>0 баллов</p>
<p>1.2.</p>	<p>90</p>	<p>90 баллов</p>	<p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p>

<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации с деятельности организации, размещенной на информационном стенде в помещении организации (3 % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации в организации, размещенной на стендах в помещении образовательной организации</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации с деятельности организации, размещенной на информационном стенде в помещении организации (3 % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>100 баллов</p>
<p>40%</p>	<p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации в организации, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет"</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации с деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>100 баллов</p>
<p>100%</p>	<p>Итого по критерию 1</p>	<p>97 баллов</p>	<p>100 баллов</p>
<p>2</p> <p>Критерий «Кoeffициент условий предоставления услуг, в том числе в сроки ожидания предоставления услуг»</p> <p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень показателей качества услуг установлен в целомостановленном акте управленческого федерального органа исполнительной власти по утверждению показателей независимой оценки качества)</p>	<p>2.1. Наличие комфортных условий предоставления услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (скамьями) для размещения мебели;</li> <li>- наличие и количество питания внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие доступности для инвалидов помещений;</li> <li>- наличие соответствия помещений требованиям.</li> </ul>	<p>2.1. Наличие комфортных условий</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие зоны отдыха</li> <li>- наличие двух условий</li> <li>- наличие трех условий</li> </ul>	<p>0 баллов</p> <p>10 баллов</p> <p>20 баллов</p> <p>40 баллов</p>



	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном сайте в помещениях организации (8% от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на сайте в помещениях образовательной организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет" (8% от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет"	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет" (8% от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
	<b>Итого по критерию 1</b>	100%	97 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе времени 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 эффективности оценки качества)	50%	100 баллов
	2.1.1. Наличие комфортных условий образовательных услуг		0 баллов
	- наличие комфортной мебели (оформление, функционал, эргономичность, мебельные аксессуары и принадлежности)		10 баллов
	- наличие в помещениях питьевой воды		20 баллов
	- наличие в помещениях помещений для хранения вещей		40 баллов



				<ul style="list-style-type: none"> <li>- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);</li> <li>- доступность такси на посуточные услуги (до телефона, с использованием сети Интернет за официальном сайте организации и пр.);</li> <li>- иные параметры комфортных условий: установленные ведомственными актом исполнительного федерального органа исполнительной власти</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие бесплатных условий</li> <li>- наличие платных условий</li> <li>- наличие более условий</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>60 баллов</li> <li>80 баллов</li> <li>100 баллов</li> </ul>
2.2.	Время ожидания льготной услуги.	40%	2.2.1. Наличие возможности раздать творческие способности и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Доля предоставляемой услуги, в которых услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуги, переведенных в баллы)	100 баллов	99,57 баллов
2.3.	Доля получателей услуги удовлетворенных комфортностью предоставления услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуги).	30%	2.3.1. Удобство, качество, комфортность предоставления услуги	Доля удовлетворенных получателей услуги, переведенных в баллы	100 баллов	99,14 баллов
3	<b>Итого по критерию 2</b>	100%				99,57 баллов
<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>						
3.1.	Оборудование территории, принадлежат к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;		3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на принадлежащей к ней территории	отсутствие условий доступности для инвалидов	0 баллов	
3.1.1.	оборудованных входных групп помещений образовательной организацией;	30%	- оборудованных входных групп помещений образовательной организацией;	- наличие одного условия	20 баллов	20 баллов
	- выделенных стоянок для автомобилей средств передвижения;		- выделенных стоянок для автомобилей средств передвижения;	наличие двух условий	40 баллов	



	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных страницах в помещениях организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	100 баллов
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной в помещениях организации	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет"		100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 1	40%	100%		97 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»			
5.1.	Обеспечение организации комфортных условий для предоставления услуг (после приема звонков, комфортных условий ожидания приема, комфортных условий предоставления услуг и вежливости персонала)	2.1.1. Анализ ассортимента услуг для предоставления образовательных услуг	30%	100 баллов
		- наличие комфортной зоны ожидания; - наличие обустроенной зоны приема звонков; - наличие и доступность жетонов для организации;		0 баллов
		- наличие и доступность питьевой воды;		10 баллов
		- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;		20 баллов
		- наличие и доступность помещений организации;		40 баллов



1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности на официальном сайте организации, размещенной в информационных стендах в помещениях организации (в % от общего числа сотрудников получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной в стендах в помещениях образовательной организации</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа сотрудников получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>100 баллов</p>
2	<p><b>Критерий 1</b></p>	<p>100%</p>	<p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной по официальному сайту в сети "Интернет"</p>	<p>100 баллов</p>
5.1.	<p>Обеспечение организации комфортных условий для предоставления услуг (после приема заявок) комфортных условий оказания услуг (после приема заявок) и возможности оказания услуг (после приема заявок) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации</p>	<p>30%</p>	<p>5.1.1. Наличие комфортабельных условий для предоставления услуг (после приема заявок) в помещениях</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортабельной мебели (оформление, оборудование, состояние)</li> <li>- наличие и состояние мебели</li> <li>- наличие и состояние питьевой воды</li> <li>- наличие и состояние санитарно-гигиенических помещений</li> <li>- санитарные условия помещений организации</li> </ul>	<p>0 баллов</p> <p>10 баллов</p> <p>20 баллов</p> <p>40 баллов</p>
			<p>Критерий «Комфортность условий, в том числе в период ожидания предоставления услуг»</p>	<p>100 баллов</p>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- транслировать документальность (доступность общественного транспорта и наличие парковок);</li> <li>- доступность платной парковки услуги (на территории, с использованием сети Интернет на официальном сайте организации и пр.);</li> <li>- иные параметры корпоративных условий, установленные ведомственным актом Уполномоченного федерального органа исполнительной власти.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие старых условий</li> </ul>	60 баллов
2.2	Время создания регламентов услуги.	40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.2.1. Наличие ввозможности взаимодействия творческих сообществ и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и организациях</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие пяти условий</li> </ul>	80 баллов	
2.3	Доля удовлетворенных потребителей услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуги).	30%	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.3.1. Удовлетворенность потребителей предоставления услуги</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- иметь и более условий</li> </ul>	100 баллов	
3	Итого по критерию 2	100%		<ul style="list-style-type: none"> <li>доля получателей услуги, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуги, предоставивших в баллы)</li> <li>удовлетворенность клиентов/пользователей услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуги, предоставивших в баллы)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100 баллов</li> </ul>	
<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>						
3.1	Сформирована сеть организации, в ее составлении с учетом доступности для инвалидов;			<ul style="list-style-type: none"> <li>- доступность услуг</li> </ul>	0 баллов	
3.2	Сформирована сеть для предоставления услуг для инвалидов;	30%		<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие одного условия</li> </ul>	20 баллов	
3.3	Выделены средства для предоставления услуг для инвалидов;			<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие двух условий</li> </ul>	40 баллов	
<b>20 баллов</b>						

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуги для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	100 баллов	50 баллов
<b>Итого по критерию 3</b> 100%					
<b>Критерий «Добротность работы в сфере образования»</b>					
4	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством работы, обеспечивших индивидуальный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивших персональный контакт и информирование получателя услуги и при непосредственном обращении в образовательную организацию	100 баллов	99,14 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги и при обращении в образовательную организацию	100 баллов	99,14 баллов



4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных добровольными работниками организации при предоставлении дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1. Удовлетворенность добровольцами, включенными в добровольную организацию при предоставлении дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	доля получателей услуг, удовлетворенных добровольцами, включенными в добровольную организацию при предоставлении дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	99,14 баллов
5	<b>Итого по критерию 4</b>	<b>100%</b>				<b>99,14 балла</b>
<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуги»</b>						
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организациям и знакомым (если бы была возможность рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (если бы была возможность рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	96,55 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организацией условиями оказания услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	5.2.1. Удовлетворенность уровнем графика работы образовательной организации - наличием и полнотой навигации в залах организации; - графиком работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организацией условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	97,41 балла
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	99,14 баллов
<b>Итого по критерию 5</b>		<b>100%</b>				<b>98,1 баллов</b>
<b>Итого по всем критериям</b>						<b>86,16 балла</b>

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

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

Прийти в соответствие с информацией с деятельности образовательной организации на информационных страницах в помещениях организации, размещенные ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- на площадке образовательной программы;

Привести в соответствие информацию с деятельностью организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», в том числе разместить информацию на официальном сайте поставщика образовательных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в соответствии с постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. N 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»:

- об объеме образовательной деятельности, длительности обучения, стоимости которой осуществляется с 31 июля 2014 года в соответствии с федеральным бюджетом субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, то 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 обучающимися образовательных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы";

- обеспечить техническую возможность выражения потребностей обучающихся (получения услуг) обучающимся образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на нее);

- иной дистанционный способ взаимодействия

#### По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Обеспечить возможность образовательной организации и предоставляющей ей юридической или физической лицам инвалидам в частности:

- доступные группы пандусами (подъемными платформами)

- для оплаты для инвалидов для доступа к портальным средствам «навыков»

- обеспечить доступ креслами-колясками

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- доступность для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги судопроизводства (телефонирование переводчика)

- обеспечить возможность получения гражданами с ограниченными возможностями образовательной организации, пришедшими на образовательное обучение (инструктивное)

- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме в/вз на дому.

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

**в частности:**

- довести дело до получения образовательных услуг, удовлетворительного доброжелательности, вежливости работников образовательной организации;
- обеспечить высокий уровень качества и информирование получателя услуг при непосредственном общении, до 100%
- довести дело до получения образовательных услуг, удовлетворительного доброжелательности, вежливости работников образовательной организации;
- обеспечить высокий уровень качества и при обращении работников образовательной организации, до 100%
- довести дело до получения образовательных услуг, удовлетворительного доброжелательности, вежливости работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

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

**в частности:**

- довести дело до участия образовательных организаций, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родителям и знакомым, до 100%
- довести дело до участия образовательных организаций, удовлетворительных условий работы образовательной организации, до 100%
- довести дело до участия образовательных организаций, удовлетворительных условий оказания образовательных услуг в образовательной организации, до 100%



РЕЗУЛЬТАТЫ

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

№ п/п	Результативные показатели	И. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (баллы)	II. Показатели, характеризующие квалификацию педагогов, в которых осуществляется образовательная деятельность (баллы)	III. Показатели, характеризующие качество условий осуществления образовательной деятельности для инвалидов (баллы)	IV. Показатели, характеризующие доступность для обучающихся инвалидов образовательной организации (баллы)	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность родителей обучающихся образовательной организацией (баллы)	Итого (баллы)
1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 99»	97	100	37	99	98	86



