

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
Собинского муниципального округа детский сад №11 «Колокольчик»
(наименование организации)

**Результаты
независимой оценки качества условий оказания услуг**

| № п/п | Критерии | Результаты расчета |
|--|---|-------------------------------|
| 1 | Открытость и доступность информации об организации | 99,0 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг | 100 |
| 3 | Доступность услуг для инвалидов | 82 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость работников организации | 100 |
| 5 | Удовлетворенность условиями оказания услуг | 100 |
| Итоговый балл | | 96,2 |
| Рейтинг (место среди оцениваемых организаций) | | 5 |

| Объем выборочной совокупности | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| Генеральная совокупность | Выборочная совокупность | Доля респондентов |
| 32 | 19 | 59,4 |

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации

| № | Наименование показателя | Количество объектов на стенде (max 10) | Баллы стенд | Количество объектов на сайте (max 43) | Баллы сайт | Итоговый балл |
|-----|---|--|-------------|---------------------------------------|------------|---------------|
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах | 10 | 100 | 43 | 100 | 100 |

| № | Наименование показателя | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы* | Анкета или ссылка на нее** | Иные средства обратной связи*** | Итоговый балл |
|-----|--|---------|-------------------|----------------------|----------------------------|---------------------------------|---------------|
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование | + | + | + | + | + | 100 |

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

**Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

***Ссылка на официальные группы в социальных сетях

| № | Наименование показателя | Стенд | | | Сайт | | | Итоговый балл |
|-----|---|----------------------------|----------------------|-----------------|----------------------------|----------------------|----------------|---------------|
| | | Количество удовлетворенных | Количество оценивших | Баллы по стенду | Количество удовлетворенных | Количество оценивших | Баллы по сайту | |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации | 18 | 18 | 100 | 18 | 19 | 94,7 | 97,4 |

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

| № | Наименование показателя | Наличие комфортной зоны отдыха | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | Санитарное состояние помещений | Итоговый балл |
|-----|---|--------------------------------|---|-------------------------------------|---|--------------------------------|---------------|
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг | + | + | + | + | + | 100 |

| № | Наименование показателя | Комментарий | Итоговый балл |
|-----|--------------------------------------|---|---------------|
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | В учреждениях образования показатель 2.2 не применяется | |

| № | Наименование показателя | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
|-----|---|----------------------------|-----------------------|---------------|
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией | 19 | 19 | 100 |

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

| № | Наименование показателя | Оборудование входных групп пандусами | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Итоговый балл |
|-----|--|--------------------------------------|---|--|--------------------------------|--|---------------|
| 3.1 | Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | - | + | - | + | - | 40 |

| № | Наименование показателя | 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 по сопровождению инвалидов в организации | Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | Итоговый балл |
|-----|--|---|--|---|---|---|---|---------------|
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | - | + | + | + | + | + | 100 |

| № | Наименование показателя | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
|-----|--|----------------------------|-----------------------|---------------|
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 1 | 1 | 100 |

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников

| № | Наименование показателя | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
|-----|---|----------------------------|-----------------------|---------------|
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 19 | 19 | 100 |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 19 | 19 | 100 |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 15 | 15 | 100 |

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

| № | Наименование показателя | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
|-----|---|----------------------------|-----------------------|---------------|
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 19 | 19 | 100 |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 19 | 19 | 100 |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 19 | 19 | 100 |

Выявленные недостатки и рекомендации по их устранению

| Критерий 3 | Перечень недостатков | Рекомендации |
|---------------------------------|---|---|
| Доступность услуг для инвалидов | Отсутствует пандус | Оборудовать входную группу пандусом или подъёмной платформой, ровной площадкой на пути входа/выхода. |
| | Отсутствуют поручни | Установить опорные поручни вдоль свободных участков стен в коридорах на высоте 0,7 и 0,9 м., либо приобрести опоры-ходунки. |
| | Отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение | Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение специальными перилами вдоль стен, горизонтальными поручнями симметрично с обеих сторон унитаза и раковины, предусмотреть крючки для костылей и одежды. |
| | Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и/или зрительную информацию с помощью технических средств (приобрести и установить информационные табло типа «бегущая строка», речевые информаторы, аудиовизуальные информационно-справочные системы/терминалы, звуковые/световые маяки, индукционные системы и т.п.). |

Рекомендации и предложения респондентов, выявленные в ходе опроса

| Рекомендации | Частота ответов |
|---|-----------------|
| Оборудовать отдельную спальную комнату для детей старшей группы | 1 |
| Принять в штат музыкального работника | 1 |