|  |
| --- |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Собинского района 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 | 100 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг | 100 |
| 3 | Доступность услуг для инвалидов | 88 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость работников организации | 100 |
| 5 | Удовлетворенность условиями оказания услуг | 99,2 |
| **Итоговый балл** | | **97,4** |
| **Рейтинг** (место среди оцениваемых организаций) | | 2 |

| **Объем выборочной совокупности** | | |
| --- | --- | --- |
| Количество обучающихся | Количество респондентов | Доля респондентов |
| 26 | 26 | 100 |

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

| № | Наименование показателя | Количество объектов на стенде  (max 11) | Баллы стенд | Количество объектов на сайте  (max 53) | Баллы сайт | Итоговый балл |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах | 11 | *100* | 53 | *100* | **100** |

| № | Наименование показателя | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\* | Анкета или ссылка на нее\*\* | 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

| № | Наименование показателя | Количество удовлетворенных | Кол-во оценивших стенд | Баллы по стенду | Количество удовлетворенных | Кол-во оценивших сайт | Баллы по сайту | Итоговый балл |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 20 | 20 | *100* | 12 | 13 | *92,3* | **96,2** |

**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 организации | Итоговый балл |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг | + | + | + | + | + | **100** |

| № | Наименование показателя | Комментарий | Итоговый балл |
| --- | --- | --- | --- |
| 2.2 | Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг | В учреждениях образования показатель 2.2 не применяется. Рассчитывается как среднее арифметическое между 2.1 и 2.3. | **100** |

| № | Наименование показателя | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией | 26 | 26 | **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 специальнооборудованного санитарно-гигиенического помещения | Итоговый балл |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.1 | Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | + | + | - | + | - | **60** |

| № | 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 | 26 | 26 | **100** |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 26 | 26 | **100** |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 19 | 19 | **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 | 26 | 26 | **100** |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 26 | 26 | **100** |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 26 | 26 | **100** |

**Выявленные недостатки и рекомендации по их устранению**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Перечень недостатков** | **Рекомендации** |
| Доступность услуг для инвалидов | Отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы | Установить на пути следования инвалидов и лиц с ОВЗ адаптированные лифты/гусеничные подъёмники, поручни, расширить дверные проёмы для свободного прохождения кресла-коляски |
| Отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение | Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение специальными перилами вдоль стен, горизонтальными поручнями симметрично с обеих сторон унитаза, предусмотреть крючки для костылей и одежды |
| Отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение | Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение специальными перилами вдоль стен, горизонтальными поручнями симметрично с обеих сторон унитаза, предусмотреть крючки для костылей и одежды |

| **№** | **Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса** |
| --- | --- |
| 1 | Режим работы с пол 8 до 5, хотелось бы до 6, чтобы была возможность нормально забирать из садика,не отпрашиваясь с работы |
| 2 | Должны быть более квалифицированные кадры (воспитатели, заведующие) |