

ПОКАЗАТЕЛИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 292»

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах	Показатель НОК в МБДОУ № 292
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет».	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества размещенных материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	0 баллов 1-100 баллов	100 баллов	100
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	0 баллов 1-100 баллов		74

1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов	100
			- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ			
			- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) .	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	95
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и	0-100 баллов		89

			деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)			
	Итого по критерию 1	100%				100 баллов	93 балла
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).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - 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; - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет»	- отсутствуют комфортные условия - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	100 баллов	80

			на официальном сайте организации, на «Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)» (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти				
2.2.	Своевременность предоставления услуги.	40%	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов	85
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов		
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов		
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов		
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов		
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов		
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, датой госпитализации/диагностического	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов		

			исследования, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	получателей услуг, переведенных в баллы)			
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	90
	Итого по критерию 2	100%				100 баллов	85 баллов
3 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»							
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	30%	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов	0
				- наличие одного условия	20 баллов		
				- наличие двух условий	40 баллов		
				- наличие трех условий	60 баллов		
				- наличие четырех условий	80 баллов		
				- наличие пяти условий	100 баллов		
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с	40%	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с	0 баллов	100 баллов	20

	<p>другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 		<p>другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	<p>другими</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие одного условия - наличие двух условий - наличие трех условий - наличие четырех условий - наличие пяти и более условий 	<p>20 баллов</p> <p>40 баллов</p> <p>60 баллов</p> <p>80 баллов</p> <p>100 баллов</p>		
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	86
	Итого по критерию 3	100%				100 баллов	34 балла

4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»						
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).	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/приемного отделения/-регистратуры/кассы и прочие) при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	91
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 организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачей/социальных работников/преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	96
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	100

			оказываемым услугам и пр.))				
	Итого по критерию 4	100%				100 баллов	95 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность 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).	30%	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	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, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	86
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	94
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 получателей услуг в целом условиями оказания услуг в 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	100 баллов	94
	Итого по критерию 5	100%				100 баллов	91 балл

Основные недостатки в работе организаций, выявленных в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности

1. Наполнение официального сайта не соответствует требованиям, установленным нормативными правовыми актами.
2. Отсутствуют условия доступности для инвалидов территории, прилегающей к организации, и ее помещений: наличие оборудованных 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.
3. Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).