

АКТ №27

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Наименование организации: ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
"ДЕТСКИЙ САД №21"

Район: г. Севастополь

Адрес: 299011, г.Севастополь, улица Гоголя, дом 20

Ф.И.О. руководителя: Клементьева Лилия Викторовна

Контактный телефон: (869) 54 - 15 - 21

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

| № п/п  | Показатели   | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров оценки                        | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссии в баллах |  |
|--|--|-----------------------|--|---|------------------------------|--------------------------------------|--|
|  |  |                       |  |   |                              |                                      |  |
| <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b> |  |                       |  |   |                              |                                      |  |
| 1.1.   | Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 30%                   | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов                     | 50 баллов                            |  |
|  | - на информационных стендах в помещении организации;   |                       |  |   |                              |                                      |  |
|  | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».  |                       |  |   |                              |                                      |  |
|  |  |                       | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной  | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов                     |                                      |  |

|             |  |                   |   |   |   |                          |
|-------------|--|-------------------|---|---|---|--------------------------|
|             |  |                   | <p>организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p>  | <p>- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов, количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)</p>  | <p><b>100 баллов</b></p>  |                          |
| <p>1.2.</p> | <p>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- телефона;</p> <p>- электронной почты;</p> <p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p> <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> | <p><b>30%</b></p> | <p>1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:</p> <p>- телефона;</p> <p>- электронной почты;</p> <p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</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>- отсутствуют</p> <p>- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p>  | <p><b>0 баллов</b></p> <p><b>по 30 баллов за каждый способ</b></p> <p><b>100 баллов</b></p> | <p><b>40 баллов</b></p>  |
| <p>1.3.</p> | <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационном стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа</p>   | <p><b>40%</b></p> | <p>1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации</p>  | <p>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)</p> | <p><b>100 баллов</b></p>  | <p><b>100 баллов</b></p> |

|          |   |             |  |   |  |                   |                   |
|----------|---|-------------|--|---|--|-------------------|-------------------|
|          | опрошенных получателей услуг).  |             |  | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | <b>100 баллов</b> |                   |
|          | <b>Итого по критерию 1</b>  | <b>100%</b> |  |   |  |                   | <b>67 баллов</b>  |
| <b>2</b> | <b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>  |             |  |   |  |                   |                   |
|          | 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). | <b>30%</b>  | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг   |   |  |                   | <b>100 баллов</b> |
| 2.1.     |   |             | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;   | - отсутствуют комфортные условия  | <b>0 баллов</b>  |                   |                   |
|          |   |             | - наличие и понятность навигации внутри организации;   | - наличие одного условия  | <b>10 баллов</b>   |                   |                   |
|          |   |             | - наличие и доступность питьевой воды;   | - наличие двух условий  | <b>20 баллов</b>   |                   |                   |
|          |   |             | - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;   | - наличие трех условий  | <b>40 баллов</b>   |                   |                   |
|          |   |             | - санитарное состояние помещений организации;  | - наличие четырех условий   | <b>60 баллов</b>   |                   |                   |
|          |   |             | - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);  | - наличие пяти условий  | <b>80 баллов</b>   |                   |                   |
| 2.2.     |   |             | - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); | - шесть и более условий   | <b>100 баллов</b>  |                   |                   |
|          | Время ожидания предоставления   | <b>40%</b>  | 2.2.1. Наличие возможности развития  | доля получателей услуг,   | <b>100 баллов</b>  | <b>40 баллов</b>  |                   |

|          |  |   |  |                            |
|----------|--|---|--|----------------------------|
| услуги.  |  | творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах  | которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)                            |                            |
| 2.3.     | Доля получателей услуг удовлетворенных комфорностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 2.3.1. Удовлетворённость комфорностью предоставления услуг  | доля получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов<br>89,66 баллов |
|          | <b>Итого по критерию 2</b>   |   |  | <b>72,9 баллов</b>         |
| <b>3</b> | <b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>  |   |  |                            |
|          | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:                        | 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:  | - отсутствуют условия доступности для инвалидов  | 0 баллов                   |
|          | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;   | - наличие одного условия   | 20 баллов                  |
|          | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;   | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  | - наличие двух условий   | 40 баллов                  |
|          | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;   | - наличие трех условий   | 60 баллов                  |
|          | - сменных кресел-колясок;  | - сменных кресел-колясок;   | - наличие четырех условий  | 80 баллов                  |
|          | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  | - наличие пяти условий   | 100 баллов                 |
|          | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:                      | 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими   | 0 баллов                   |
|          | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;   | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  |  | 20 баллов                  |
| 3.1.     |  |   |  | 10 баллов                  |
| 3.2.     |  |   |  |                            |

|          |  |  |   |                   |                   |
|----------|--|--|---|-------------------|-------------------|
|          | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие одного условия  | <b>20 баллов</b>  |                   |
|          | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);   | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);   | - наличие двух условий  | <b>40 баллов</b>  |                   |
|          | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  | - наличие трех условий  | <b>60 баллов</b>  |                   |
|          | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);   | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);   | - наличие четырех условий   | <b>80 баллов</b>  |                   |
|          | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.  | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому   | - наличие пяти и более условий  | <b>100 баллов</b> |                   |
| 3.3.     | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).   | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов  | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)   | <b>100 баллов</b> | <b>100 баллов</b> |
|          | <b>Итого по критерию 3</b>   | <b>100%</b>  |   |                   | <b>41 баллов</b>  |
| <b>4</b> | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>  |  |   |                   |                   |
| 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).  | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную 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) | <b>100 баллов</b> | <b>100 баллов</b> |
| 4.2.     | Доля получателей услуг, удовлетворенных  | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью  | доля получателей услуг, удовлетворенных   | <b>100 баллов</b> | <b>100 баллов</b> |

|          |   |             |   |   |                   |
|----------|---|-------------|---|---|-------------------|
|          | доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих предоставление услуг при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  |             | работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию   | доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих предоставление услуг при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)   |                   |
| 4.3.     | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения). | 20%         | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)                | 100 баллов        |
|          | <b>Итого по критерию 4</b>  | <b>100%</b> |   |   | <b>100 баллов</b> |
| <b>5</b> | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>  |             |   |   |                   |
| 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 участников образовательных отношений рекомендовать образовательную 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) | 100 баллов        |
| 5.2.     | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).   | 20%         | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации<br>- наличием и понятностью навигации внутри организации;<br>- графиком работы организации  | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)  | 100 баллов        |

|      |   |             |   |  |             |                     |
|------|---|-------------|---|--|-------------|---------------------|
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом оказанием услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50%         | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом оказанием услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100баллов | 100 баллов          |
|      | <b>Итого по критерию 5</b>  | <b>100%</b> |   |  |             | <b>95,17 баллов</b> |
|      | <b>ИТОГО по всем критериям</b>  |             |   |  |             | <b>75,21 баллов</b> |

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

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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика образовательных услуг в сети «Интернет», утвержденному уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в частности:

- о режиме и графике работы образовательной организации
- отчёт о выполнении плана финансово-хозяйственной деятельности (за прошлый год)
- правила внутреннего трудового распорядка
- коллективный договор
- о реализуемых уровнях образования
- о формах обучения
- о нормативных сроках обучения
- об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий
- о календарном учебном графике с приложением его копии
- о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам
- о языках, на которых осуществляется образование (обучение)
- контактного телефона, адреса электронной почты руководителя образовательной организации
- контактного телефона, адреса электронной почты заместителя руководителя, руководителей филиалов
- о стаже работы по специальности педагогического работника
- о наличии объектов для проведения практических занятий
- о наличии библиотек
- о наличии объектов спорта
- о наличии средств обучения и воспитания

- об условиях питания и охраны здоровья обучающихся
- о доступе к информационным системам и ИТ сетям
- об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности:

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения(жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)
- иной дистанционный способ взаимодействия

#### **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 комфорта устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:
- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
  - доступностью записи на получение услуги.

Посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

Обеспечить возможность развития творческих способностей и интересов обучающихся, в частности:

- кружков, спортивных секций, творческих коллективов, научных сообществ, клубов и других объединений
- победителей в смотрах, конкурсах, олимпиадах различного уровня:

Федеральный

Международный

#### **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 (подъёмными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами (частично)
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в 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



- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

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

- довести долю участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, до 100%