

Показатели независимой оценки качества в МБДОУ № 263

Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии независимой оценки качества условий образовательной деятельности

	Критерии	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
Открытость и доступность информации об образовательной организации.						
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Истенд)	0 73%	74 баллов

	(далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (Пинф)		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0	
				- объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	75%	
	1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	30%	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0	100 баллов
	- абонентского номера		1) абонентского номера телефона;	- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	0	

	телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0	
	1.3 Доля получателей услуг,	40%	1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и	Число получателей услуг,	97 баллов	

	удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (Поткруд) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг		доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации	удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (		96 баллов
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по	95 баллов	

				отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы 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)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность	- отсутствуют комфортные условия		100 баллов
				количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно)	по 20 баллов за каждое условие (Ткомф)	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		

			(возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
--	--	--	---	--	--	--

2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (Укомф), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	78 баллов	78 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней,	30%	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 4 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов,	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	20 баллов
				- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие	
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	

	расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.		поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.			
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих 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-	40%	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	20 баллов
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	20 баллов	
				- наличие пяти и более условий доступности	0 баллов	

	точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на		рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			
--	--	--	---	--	--	--

	дому.					
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	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (Удост) , по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100 баллов	100 баллов
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»						
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных	40%	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (Уперв.конт), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на	98 баллов	98 баллов

	получателей услуг)(		непосредственном обращении в организацию социальной сферы	соответствующий вопрос анкеты		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (	98 баллов	98 баллов
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной	20%	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	100%	100%

	сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1	Которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	92 баллов	92 баллов
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных	20%	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг	число получателей услуг,	100 баллов	100 баллов

	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)(		организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (Уорг.усл), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).(	50%	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (Ууд), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	94 баллов	94 баллов

--	--	--	--	--	--	--

Таблица 2. Объем выборочной совокупности

№	ОУ	Тип	Район	Численность	Кол – во анкет	Доля анкет
1	МБДОУ № 263	ДОУ	Свердловский	266	106	40%

Итоговый рейтинг МБДОУ № 263

				Общий бал	К-1	К-2	К-3	К-4	К-5
Ранг организаци и	ОУ	Тип	Район	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг организациям и	Открытость и доступност ь информаци и об организаци и	Комфортность условий предоставлени я услуг	Доступност ь услуг для инвалидов	Доброжелатель н ость, вежливость работников организаций	Удовлетворенно с ть условиями оказания услуг
152	МБДО У № 263	ДО У	Свердловски й	83,3	90,6	89,0	44,0	98,4	94,6

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в МБДОУ № 263

ОБЩЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ

Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации								2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности Крит2			3. Доступность услуг для инвалидов Крит3				4. Доброжелательность, Вежливость работников Организации Крит4				5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности Крит5				ИТОГ
	1.1. П.и нф. стенд	1.1. 2. П.и нф. Сайт	1.1. П.и нф	1.2. П.д ист	1.3.1 П.откр. стенд	1.3.2 П.откр. Сайт	1.3. П.откр У	Крит1	2.1. П.ком ф	2.3. У.комф.	Крит2	3.1. П.орг. Д	3.2. П.усл. Д	3.3. П.д.ост. У	Крит3	4.1. П.пер. в.К	4.2. П.оказ. усл	4.3. П.вежл. дист. У	Крит4	5.1. П.реком	5. 2. П.Орг. усл.	5. 3. П.уд	Крит5	общий балл
МБДОУ № 263	73	75	74	100	97	95	96	91	100	78	89	20	20	100	44	98	98	100	98	92	100	94	95	83

Выявленные недостатки и конкретные рекомендации в разрезе образовательных организаций

81	МБДОУ 263	Обеспечить указанные недостающие материалы и/или условия оказания услуг, а именно: - САЙТ. Доступная среда Информация о специальных условиях для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе: О специально оборудованных учебных кабинетах, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - САЙТ.
----	-----------	--

		Доступная среда Информация о специальных условиях для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе: Об обеспечении беспрепятственного доступа в здания образовательной организации - САЙТ. Доступная среда Информация о специальных условиях для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе: О специальных условиях питания - САЙТ. Доступная среда Информация о специальных условиях для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе: О специальных условиях охраны здоровья - САЙТ. Доступная среда Информация о специальных условиях для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе: О наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие сменных кресел-колясок; - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие специально оборудованных санитарно- гигиенических помещений в организации; - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению)услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении; - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.
--	--	---