|  |
| --- |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Собинского муниципального округа детский сад № 20 «Теремок» |
| (наименование организации) |

**Результаты**

**независимой оценки качества условий оказания услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерии** | **Результаты расчета** |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации | 98,4 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг | 95,5 |
| 3 | Доступность услуг для инвалидов | 82 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость работников организации | 97,1 |
| 5 | Удовлетворенность условиями оказания услуг | 93,2 |
| **Итоговый балл** | | **93,2** |
| **Рейтинг** (место среди оцениваемых организаций) | | 11 |

| **Объем выборочной совокупности** | | |
| --- | --- | --- |
| Генеральная совокупность | Выборочная совокупность | Доля респондентов |
| 72 | 55 | 76,4 |

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

| № | Наименование показателя | Количество объектов на стенде  (max 10) | Баллы стенд | Количество объектов на сайте  (max 71) | Баллы сайт | Итоговый балл |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах | 10 | *100* | 71 | *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 | 37 | 38 | *97,4* | 34 | 36 | *94,4* | **95,9** |

**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 | 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 | 50 | 55 | **90,9** |

**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 | 52 | 55 | **94,5** |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 54 | 55 | **98,2** |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 23 | 23 | **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 | 51 | 55 | **92,7** |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 50 | 55 | **90,9** |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 52 | 55 | **94,5** |

**Выявленные недостатки и рекомендации по их устранению**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Перечень недостатков** | **Рекомендации** |
| Доступность услуг для инвалидов | Отсутствует пандус | Оборудовать входную группу пандусом, либо подъёмной платформой |
| Отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы | Установить адаптированные лифты/гусеничные подъёмники, поручни вдоль стен, 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 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 (информационные табло типа «бегущая строка», речевые информаторы, аудиовизуальные терминалы, звуковые/световые маяки, «индукционные петли» и т.п.) |

Рекомендации и пожелания респондентов,

выявленные в ходе опроса

| **Рекомендации** | **Частота ответов** |
| --- | --- |
| Приобрести новые обучающие игрушки | 1 |
| Проявлять более внимательное отношение к здоровью детей и распространению инфекций, обеспечить врача, который может определять, допускать ребенка в группу или нет, а также открывать и закрывать больничные листы, потому что ФАП не работает | 1 |
| Рассмотреть возможность и изменить время закрытия ворот для входа в здание и на территорию сада до 8.20 | 1 |