

**АКТ №11**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Детский сад 17»

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461048, Оренбургская область, г. Бузулук, улица Шевченко, дом 78 «а»

Ф.И.О. руководителя: Ушакова Оксана Михайловна

Контактный телефон: 8(35342)5-39-12

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

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                                     | Значи-<br>мость<br>пока-<br>зателя | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                           | Индикаторы параметров<br>оценки                                                                                                                                                                                                | Значение<br>параметров в<br>баллах | Оценка<br>независимой<br>комиссии |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                |                                    |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                |                                    | в баллах                          |
| 1        | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»                                                                                                                                                  |                                    |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                |                                    |                                   |
| 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, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации                                                                                                                                                                            | 0 баллов                           | 80 баллов                         |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                           |                                    |                                                                                                                                                                                                                                        | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 100 баллов                         |                                   |

|      |                                                                                                                                                        |     |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                |                                      |            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------|
|      | <div>- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</div>                                                   |     | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | <div>- отсутствует информация о деятельности организации</div>                                                                                                                                                                 | <b>0 баллов</b>                      |            |
|      |                                                                                                                                                        |     |                                                                                                                                                                                                                       | <div>- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)</div> | <b>100 баллов</b>                    |            |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:               | 30% | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:                                           | <div>- отсутствуют</div>                                                                                                                                                                                                       | <b>0 баллов</b>                      | 100 баллов |
|      | <div>- телефона;</div>                                                                                                                                 |     | <div>- телефона;</div>                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                |                                      |            |
|      | <div>- электронной почты;</div>                                                                                                                        |     | <div>- электронной почты;</div>                                                                                                                                                                                       | <div>- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</div>                                                                                                        | <b>по 30 баллов за каждый способ</b> |            |
|      | <div>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</div>     |     | <div>- технической возможности выражения мнения получателем услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</div>                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                |                                      |            |
|      | <div>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).</div> |     | <div>- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;</div>                                                                                                                       | <div>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</div>                                                                                                                                        | <b>100 баллов</b>                    |            |
|      |                                                                                                                                                        |     | <div>- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;</div>                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                |                                      |            |
|      |                                                                                                                                                        |     | <div>- иного электронного сервиса</div>                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                |                                      |            |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |            |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| 1.3.                | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, 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. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной 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)                         | 100 баллов | 100 баллов |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | 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) | 100 баллов |            |
| Итого по критерию 1 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 100% |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            | 94 баллов  |
| 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 образовательных услуг                                                                                                        | - отсутствуют комфортные условия                                                                                                                                                                                                                                                 | 0 баллов   | 100 баллов |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                            | - наличие одного условия                                                                                                                                                                                                                                                         | 10 баллов  |            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;                                                                                                                        | - наличие двух условий                                                                                                                                                                                                                                                           | 20 баллов  |            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | - санитарное состояние помещений организации;                                                                                                                                     | - наличие трех условий                                                                                                                                                                                                                                                           | 40 баллов  |            |

|          |                                                                                                                               |             |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                     |                   |                   |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
|          |                                                                                                                               |             | - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);                                            | - наличие четырех условий                                                                                                                           | <b>60 баллов</b>  |                   |
|          |                                                                                                                               |             | - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); | - наличие пяти условий                                                                                                                              | <b>80 баллов</b>  |                   |
|          |                                                                                                                               |             | - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - <b>шесть и более условий</b>                                                                                                                      | <b>100 баллов</b> |                   |
| 2.2.     | Время ожидания предоставления услуги.                                                                                         | <b>40%</b>  | 2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах         | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)     | <b>100 баллов</b> | <b>100 баллов</b> |
| 2.3.     | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | <b>30%</b>  | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг                                                                      | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | <b>100 баллов</b> | <b>100 баллов</b> |
|          | <b>Итого по критерию 2</b>                                                                                                    | <b>100%</b> |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                     |                   | <b>100 баллов</b> |
| <b>3</b> | <b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>                                                                             |             |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                     |                   |                   |
| 3.1.     | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;                         | <b>30%</b>  | 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:                                       | - отсутствуют условия доступности для инвалидов                                                                                                     | <b>0 баллов</b>   | <b>20 баллов</b>  |
|          | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                               |             | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                  | - наличие одного условия                                                                                                                            | <b>20 баллов</b>  |                   |
|          | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                  |             | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                                     | - наличие двух условий                                                                                                                              | <b>40 баллов</b>  |                   |

|      |                                                                                                                                   |            |                                                                                                                                           |                                                                                            |                   |                  |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|
|      | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                   |            | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                                           | - наличие трех условий                                                                     | <b>60 баллов</b>  |                  |
|      | - сменных кресел-колясок;                                                                                                         |            | - сменных кресел-колясок;                                                                                                                 | - наличие четырех условий                                                                  | <b>80 баллов</b>  |                  |
|      | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                       |            | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                | - наличие пяти условий                                                                     | <b>100 баллов</b> |                  |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:                           | <b>40%</b> | 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 | <b>0 баллов</b>   | <b>20 баллов</b> |
|      | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  |            | - 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; |            | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;         | - 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).                                                                                                                              | 30%         | 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)                                                                                 | 100 баллов | 100 баллов       |
| <b>Итого по критерию 3</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>100%</b> |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                               |            | <b>44 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). | 40%         | 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) | 100 баллов | 100 баллов       |
| 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. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию                      | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)                     | 100 баллов | 100 баллов       |

|                                |                                                                                                                                                                                                                        |             |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                             |             |                    |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|
| 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. 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  | 100 баллов         |
|                                | <b>Итого по критерию 4</b>                                                                                                                                                                                             | <b>100%</b> |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                             |             | <b>100 баллов</b>  |
| 5                              | <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  | 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  | 100 баллов         |
| 5.3.                           | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания 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 условиями оказания 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>100 баллов</b>  |
| <b>ИТОГО по всем критериям</b> |                                                                                                                                                                                                                        |             |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                             |             | <b>87,6 баллов</b> |

---

## **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности образовательной организации**

### **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», утверждаемому 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 местах нахождения структурных подразделений
- о адресах официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений
- о адресах электронной почты структурных подразделений
- об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий
- о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией
- информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий
- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

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

- 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 «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- 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 помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому