

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в соответствии с приказом Министерства Просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 15»
Энгельсского муниципального района Саратовской области 2023 год

(наименование организации)

| № п/п | Критерии | Показатели | Максимальное значение (балл) | Результаты (балл) | Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг | Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания |
|-------|--|---|------------------------------|-------------------|---|---|
| 1 | Открытость и доступность информации об организации | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах | 100 | 100 | Недостатков не выявлено | - |
| | | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100 | 100 | Недостатков не выявлено | - |

| № п/п | Критерии | Показатели | Максимальное значение (балл) | Результаты (балл) | Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг | Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания |
|-------|---|---|------------------------------|-------------------|---|--|
| | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации | 100 | 99,6 | Частичная удовлетворённость получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации | Проводить своевременное обновление информационных объектов (информации, документов), размещаемых на информационных стендах и официальном сайте, в целях предоставления получателям услуг достоверной, полной и актуальной информации о деятельности организации. |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг | Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг | 100 | 100 | Недостатков не выявлено | - |

| № п/п | Критерии | Показатели | Максимальное значение (балл) | Результаты (балл) | Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг | Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания |
|-------|---------------------------------|--|------------------------------|-------------------|--|--|
| | | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией | 100 | 98,4 | Частичная удовлетворенность получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг | Своевременно выявлять причины неудовлетворённости получателей услуг и принимать соответствующие меры для их устранения, регулярно обеспечивать чистоту помещений, наличие и понятность навигации, наличие и доступность питьевой воды, при необходимости улучшать зоны отдыха для обучающихся (проводить замену неисправной мебели, техники, предметов интерьера). |
| 3 | Доступность услуг для инвалидов | Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | 100 | 20 | <p>Отсутствует парковочное место для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>Не оборудованы адаптированные лифты, поручни</p> <p>Отсутствуют сменные кресел-коляски</p> <p>Отсутствует специально оборудованное санитарно-</p> | <p>При наличии стоянки предоставить инвалидам парковочное место для автотранспорта, обозначенное соответствующими знаком, табличкой, разметкой.</p> <p>При наличии возможности установить адаптированные лифты/гусеничные подъёмники, поручни на пути следования инвалидов.</p> <p>Приобрести сменные кресла-коляски обучающимся с нарушением функций опорно-двигательного аппарата для свободного доступа и передвижения внутри помещений организации.</p> <p>Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение специальными перилами</p> |

| № п/п | Критерии | Показатели | Максимальное значение (балл) | Результаты (балл) | Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг | Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания |
|-------|----------|--|------------------------------|-------------------|---|--|
| | | | | | гигиеническое помещение | вдоль стен, горизонтальными поручнями симметрично с обеих сторон унитаза, предусмотреть крючки для костылей и одежды, кнопки вызова сотрудников. |
| | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100 | 60 | 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.). |
| | | | | | Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Обеспечить возможность предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) инвалидам по слуху (слуху и зрению) путём заключения договора с соответствующим специалистом. |
| | | | | | Отсутствуют работниками организации, прошедшие необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации | Организовать обучение сотрудников организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории путем прохождения соответствующих курсов, назначить ответственного сотрудника за оказание ситуационной помощи инвалидам, провести |

| № п/п | Критерии | Показатели | Максимальное значение (балл) | Результаты (балл) | Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг | Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания |
|-------|---|---|------------------------------|-------------------|---|---|
| | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 100 | 86,7 | Частичная удовлетворённость получателей услуг доступностью услуг для инвалидов | инструктирование. Улучшать условия доступности услуг для инвалидов, оказывать своевременно ситуационную помощь |
| 4 | Доброжелательность, вежливость работников организации | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 100 | 100 | Недостатков не выявлено | - |
| | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, | 100 | 100 | Недостатков не выявлено | - |

| № п/п | Критерии | Показатели | Максимальное значение (балл) | Результаты (балл) | Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг | Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания |
|-------|--|--|------------------------------|-------------------|---|---|
| | | обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | | | | |
| | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100 | 99 | Частичная удовлетворённость получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Соблюдать этические нормы при взаимодействии с получателями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия во избежание конфликтных ситуаций, корректно и своевременно отвечать на телефонные звонки и обращения через электронные сервисы. |
| 5 | Удовлетворенность качеством условий оказания услуг | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | 100 | 99,2 | Частичная удовлетворённость получателей услуг условиями оказания услуг | Проводить изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг, принимать соответствующие меры для улучшения условий осуществления образовательной деятельности, повышать профессиональные и личностные компетенции работников организации по участию в управлении качеством, привлекать получателей услуг и членов их семей (законных представителей) к регулярному |

| № п/п | Критерии | Показатели | Максимальное значение (балл) | Результаты (балл) | Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг | Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания |
|----------|--------------|---|------------------------------------|----------------------|--|--|
| | | | | | | участию в независимой оценке качества условий оказания услуг. |
| | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационным и условиями предоставления услуг | 100 | 99,2 | Частичная удовлетворённость получателей услуг организационными условиями оказания услуг | Для повышения показателя удовлетворенности получателей услуг следует рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса. |
| | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 100 | 99,2 | Частичная удовлетворённость получателей услуг в целом условиями оказания услуг | Для повышения показателя удовлетворенности получателей услуг следует рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса. |
| | Итого | | 100 | 90,8 | | |