

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель Общественного  
совета по НОКУ  
при Исполнительном  
комитете муниципального  
образования город  
Набережные Челны

 Т.Ю. Гусева

« 08 11 » 2024 года

**Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования  
муниципального автономного учреждения  
дополнительного образования детей «Детский физкультурно-оздоровительный центр «Дельфин №8»  
город Набережные Челны Республики Татарстан**

| №<br>п/п                                                     | Показатели                                                                                                                                                                                                                                            | Источник<br>информации                                                                    | Результаты по учреждению                                                                                                                                                                                                     | Единица измерения<br>(значение<br>показателя) | Результаты<br>(итоговое значение<br>показателя) |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b> |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                              |                                               |                                                 |
| 1.1.                                                         | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации | Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a>   |                                                                                                                                                                                                                              | 30 баллов                                     | 30 б.                                           |
| 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.                    | Стенды учреждений                                                                         | Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами |                                               |                                                 |
| 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.                                     | Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , | Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами                  |                                               |                                                 |
| 1.2.                                                         | Наличие на официальном сайте организации социальной                                                                                                                                                                                                   | Официальный сайт                                                                          |                                                                                                                                                                                                                              | 30 баллов                                     | 30 б.                                           |

|                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                           |                                                                                                            |            |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|
|                                                                                                              | сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию                  |                                                                                                            |            |       |
| 1.2.1                                                                                                        | Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «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); иного дистанционного способа взаимодействия. | Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию | Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) |            |       |
| 1.3.                                                                                                         | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                                                                                           |                                                                                                            | 40 баллов  | 480   |
| 1.3.1                                                                                                        | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                                                                                           |                                                                                                            |            |       |
| 1.3.2                                                                                                        | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                           |                                                                                                            |            |       |
| 99,6                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                           |                                                                                                            | 100 баллов | 1800  |
| <b>II. Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                           |                                                                                                            | 50 баллов  | 50 б. |
| 2.1.                                                                                                         | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр                                                                            |                                                                                                            |            |       |
| 2.1.1                                                                                                        | Наличие комфортных условий для предоставления                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Статотчет                                                                                                                                                 | Наличие пяти и более комфортных                                                                            |            |       |

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                |                                               |            |       |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------|-------|
|                                                      | услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 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 и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти. | организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр           | условий для предоставления услуг              |            |       |
| 2.3.                                                 | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                |                                               | 50 баллов  | 45 б. |
| 2.3.1                                                | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                |                                               |            |       |
|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                |                                               | 100 баллов | 95 б. |
| <b>III. Критерии доступности услуг для инвалидов</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                |                                               |            |       |
| 3.1.                                                 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр |                                               | 30 баллов  | 30 б  |
| 3.1.1                                                | Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | Отсутствуют условия доступности для инвалидов |            |       |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                |                                                                                                                |            |        |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
|       | колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                |                                                                                                                |            |        |
| 3.2   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                |                                                                                                                | 40 баллов  | 40 б   |
| 3.2.1 | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов<br>Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                |                                                                                                                |            |        |
| 3.3   | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр |                                                                                                                | 30 баллов  | 30 б   |
| 3.3.1 | Наличие 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-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 дому. | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) |            | 30 б.  |
|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                |                                                                                                                | 100 баллов | 100 б. |

**IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации**

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                 |  |            |     |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--|------------|-----|
| 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                                                                                                                           | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  | 40 баллов  | 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 непосредственном обращении в организацию социальной сферы.                                                            | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  |            |     |
| 4.2   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы                                                                                                                                                                | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  | 40 баллов  | 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. | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  |            |     |
| 4.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия                                                                                                                                                                                                          | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  | 20 баллов  | 20  |
| 4.3.1 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы 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.).                                                 | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  |            |     |
|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                 |  | 100 баллов | 100 |

**V. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг**

|                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                 |  |            |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--|------------|---------------|
| 5.1                                                                                                                                          | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)                                                                                                      | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  | 30 баллов  | 200.          |
| 5.1.1                                                                                                                                        | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.                                                                                                                                                                                                         | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  |            |               |
| 5.2                                                                                                                                          | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг                                                                                                                                                                                                                   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  | 20 баллов  | 180.          |
| 5.2.1                                                                                                                                        | Удовлетворенность 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 пр.). | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  |            |               |
| 5.3                                                                                                                                          | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы                                                                                                                                                                                                   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  | 50 баллов  | 480.          |
| 5.3.1                                                                                                                                        | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.                                                                                                                                                                                                      | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  |            |               |
|                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                 |  | 100 баллов | 1000.         |
| <b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки</b>                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                 |  |            |               |
| <b>Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                 |  | 500 баллов | 483 б.<br>490 |

**Выводы и предложения**  
**независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)**  
 по результатам независимой оценки качества условий  
 по оказанию услуг в сфере образования  
**муниципального автономного учреждения**  
**дополнительного образования детей «Детский физкультурно-оздоровительный центр «Дельфин №8»**  
**города Набережные Челны Республики Татарстан**

| №<br>п/п | Показатели                                                                            | Рекомендации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | Внешний вид и состояние здания                                                        | Внешний вид здания удовлетворительный, несмотря на то, что здание старое. Внутри ДФОЦ «Дельфин №8» чисто и аккуратно. Проведён косметический ремонт внутри здания.                                                                                                                                                           |
| 2.       | Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями                          | В целом в ДФОЦ «Дельфин №8» созданы условия для детей инвалидов, все помещения доступны.                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3.       | Материально-техническая база (укомплектованность и оснащённость)                      | Материально-техническая оснащённость соответствует установленным современным требованиям.                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4.       | Наличие технического оборудования, обеспечивающего безопасность посещения организации | В Центре имеется кнопка тревожной сигнализации, вводится журнал посетителей, заполняются сведения о посетителях - ФИО, паспортные данные, росписи посетителей, к кому посетитель пришел. Журнал посетителей прошит и скреплен печатью. В журналах есть отметка дежурного администратора. На вахтера имеется металл детектор. |
| 5.       | Комфорт и уют для посетителей                                                         | В ДФОЦ «Дельфин № 8» созданы все условия для посетителей, имеются места для ожидания. В Центре чисто и уютно.                                                                                                                                                                                                                |
| 6.       | Оформление стендов на двух языках                                                     | В ДФОЦ «Дельфин № 8» информация обновлена к учебному году, вся информация и стенды оформлены на двух языках: русском и татарском.                                                                                                                                                                                            |