**Карта оценки качества развивающей предметно- пространственной среды и качества условий оказания услуг**

**МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 24»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (11/11стенд+53/53 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (131стенд+140сайт/2\*143общ) х 100= 95откруд | 95баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100ткруд) | | | | | | **98**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (129комф/143общ) ×100 = 90комфуд | 90  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 90комфуд) | | | | | | **95 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×5оргдост = 100оргдост  В наличии пять условий доступности услуг для инвалидов. | 100 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - 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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×5услдост =100  В наличии пять условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (10дост/11инв) ×100 = 91достуд | 91 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 100оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 91достуд) | | | | | | **97,3 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (140перв.конт/143общ) ×100 = 98перв.контуд | 98 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% | по формуле (4.2):    (143каз.услуг/143общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (143вежл.дист/143общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 98перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **99,2 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 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% | по формуле (5.1):    (140реком/140общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (140орг.усл/140общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (140уд/140общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **100 баллов** |

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):



(98+95+97,3+99,2+100)/5=97,9 МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 24»