# Аналитический отчет об оказании услуги по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности

**Исполнитель:**

**Общество с ограниченной ответственностью "Лаборатория диагностики и развития социальных систем"**

**Генеральный директор**
**ООО «Лаборатория-С»**

**Д.Ф. Барсукова**

***ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ***

*Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества*

*Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг*

*К1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»*

*Пинф - 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*

*Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (сайт)*

*Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (стенд)*

*Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации*

*Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации*

*Пдист - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование*

*Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг*

*Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы*

*Поткруд - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы*

*Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации*

*Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации*

*К2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**

*Пкомф.усл - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг*

*Ткомф– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг*

*Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг*

*Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы*

*Пкомфуд - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы*

*К3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»*

*Поргдост - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов*

*Торгдост – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов*

*Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов*

*Пуслугдост - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*

*Туслугдост – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими*

*Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*

*Пдостуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов*

*Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов*

*Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов*

*К4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»*

*Пперв.конт уд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию*

*Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги*

*Показ.услугуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию*

*Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги*

*Пвежл.дистуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия*

*Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия*

*К5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»*

*Преком - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)*

*Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)*

*Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг*

*Порг.услуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг*

*Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы*

*Пуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы*

# Обобщенные результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями

Тип организаций (учреждений), участвовавших в процедуре: организации, осуществляющие образовательную деятельность

- Процедура сбора, обобщения и анализа информации осуществлялась организацией-оператором в соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 N 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (Зарегистрировано в Минюсте России 11.10.2018 N 52409), а также рядом иных нормативно-правовых актов, перечень которых представлен в техническом задании к договору (контракту), в рамках которой проводилась данная процедура.

- Период проведения - 2020 год.

- По каждой организации, которая подлежала процедуре, на основе собранной, обобщенной и проанализированной информации рассчитан Sn - итоговый показатель оценки качества организации.

- Значение показателя оценки качества рассчитывалось в баллах и его максимально возможное значение составляет 100 баллов.

- В таблице приведена информация о распределении организаций по группам (80-100 баллов, 60-79 баллов, 40-59 баллов, 20-39 баллов, 0-19 баллов). Деление на группы “отлично”, “хорошо”, “удовлетворительно”, “ниже среднего”, “неудовлетворительно” - условное, по аналогии с данными сайта bus.gov.ru.

| **Всего организаций, участвовавших в процедуре** | | | **3** |
|---|---|---|---|
| № | Условная группа | Баллы | Количество организаций |
| 1 | условно "отлично" | 80-100 баллов | 3 |
| 2 | условно "хорошо" | 60-79 баллов | 0 |
| 3 | условно "удовлетворительно" | 40-59 баллов | 0 |
| 4 | условно "ниже среднего" | 20-39 баллов | 0 |
| 5 | условно "неудовлетворительно" | 0-19 баллов | 0 |

В целях определения итогового показателя были рассчитаны следующие показатели оценки:

К1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

К2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»

К3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»

К4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»

К5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

В таблице и диаграммах применены условные сокращения в названиях показателей по аналогии с сайтом bus.gov.ru - Открытость, Комфортность, Доступность услуг, Доброжелательность, Удовлетворенность.

Обобщенные результаты по вышеуказанным показателям приведены в таблице.

| № | Условная группа | Баллы | Единица измерения | Показатели оценки | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Открытость | Комфортность | Доступность услуг | Доброжелательность | Удовлетворенность | Итоговый показатель оценки качества |
| 1 | условно "отлично" | 80-100 баллов | *количество организаций* | 3 | 3 | 0 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | условно "хорошо" | 60-79 баллов | *количество организаций* | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | условно "удовлетворительно" | 40-59 баллов | *количество организаций* | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | условно "ниже среднего" | 20-39 баллов | *количество организаций* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | условно "неудовлетворительно" | 0-19 баллов | *количество организаций* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Среднее значение | | | *баллы* | 93,47 | 94,33 | 58,50 | 87,20 | 89,10 | 84,52 |
| Максимальное значение | | | *баллы* | 94,30 | 96,00 | 62,00 | 91,40 | 91,50 | 85,12 |
| Минимальное значение | | | *баллы* | 92,50 | 93,00 | 56,60 | 83,60 | 87,40 | 83,44 |
| Интервал между максимальным и минимальным значением | | | *баллы* | 1,80 | 3,00 | 5,40 | 7,80 | 4,10 | 1,68 |

# Итоги оценки качества по результатам процедуры сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями

Организации выстроены в порядке, предусмотренном техническим заданием к договору (контракту).

| первичный | **Итоговый показатель** | Открытость | Комфортность | Доступность услуг | Доброжелательность | Удовлетворенность |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Муниципальное автономное образовательное учрежде-ние дополнительного обра-зования детей «Дворец творчества детей и моло-дежи» | 85,28 | 96,4 | 91,0 | 59,9 | 90,6 | 88,5 |
| Муниципальное автономное уч-реждение дополнительно-го об-разования "Дворец спорта" | 89,06 | 95,6 | 95,5 | 68 | 91,6 | 94,6 |
| Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Малыгинская детская школа искусств» | 85 | 97,6 | 96,0 | 56,0 | 91,2 | 84,2 |

## ОБОБЩЕННЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ

### 1) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О НАЛИЧИИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

По результатам проведенной процедуры изучены условия оказания услуг. Необходимо отметить, что в организациях не в полном объеме обеспечены комфортные условия оказания услуг. Необходимо обеспечить следующие условия:

| | |
|---|---|
| наличие зоны отдыха (ожидания) | - |
| наличие и понятность навигации внутри организации | недостатки не зафиксированы |
| наличие и доступность питьевой воды | недостатки не зафиксированы |
| наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | недостатки не зафиксированы |
| санитарное состояние помещений организации | недостатки не зафиксированы |

### 2) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

На недостаточном уровне находятся значения показателей, касающихся оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Так, необходимо принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, а именно:

| | |
|---|---|
| оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | Муниципальное автономное образовательное учрежде-ние дополнительного обра-зования детей «Дворец творчества детей и моло-дежи»; Муниципальное автономное уч-реждение дополнительно-го об-разования "Дворец спорта"; Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Малыгинская детская школа искусств»; |
| наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Муниципальное автономное образовательное учрежде-ние дополнительного обра-зования детей «Дворец творчества детей и моло-дежи»; Муниципальное автономное уч-реждение дополнительно-го об-разования "Дворец спорта"; Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Малыгинская детская школа искусств»; |
| наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Муниципальное автономное образовательное учрежде-ние дополнительного обра-зования детей «Дворец творчества детей и моло-дежи»; Муниципальное автономное уч-реждение дополнительно-го об-разования "Дворец спорта"; Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Малыгинская детская школа искусств»; |

| | |
|---|---|
| наличие сменных кресел-колясок | Муниципальное автономное образовательное учрежде-ние дополнительного обра-зования детей «Дворец творчества детей и моло-дежи»; Муниципальное автономное уч-реждение дополнительно-го об-разования "Дворец спорта"; Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Малыгинская детская школа искусств»; |
| наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Муниципальное автономное образовательное учрежде-ние дополнительного обра-зования детей «Дворец творчества детей и моло-дежи»; Муниципальное автономное уч-реждение дополнительно-го об-разования "Дворец спорта"; Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Малыгинская детская школа искусств»; |

Также необходимо принять меры по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно:

| | |
|---|---|
| дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Муниципальное автономное образовательное учрежде-ние дополнительного обра-зования детей «Дворец творчества детей и моло-дежи»; Муниципальное автономное уч-реждение дополнительно-го об-разования "Дворец спорта"; Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Малыгинская детская школа искусств»; |
| дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Муниципальное автономное образовательное учрежде-ние дополнительного обра-зования детей «Дворец творчества детей и моло-дежи»; Муниципальное автономное уч-реждение дополнительно-го об-разования "Дворец спорта"; Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Малыгинская детская школа искусств»; |

| | |
|---|---|
| возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | недостатки не зафиксированы |
| альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | недостатки не зафиксированы |
| помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации | недостатки не зафиксированы |
| возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | недостатки не зафиксированы |

## 3) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О СООТВЕТСТВИИ САЙТОВ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ В ЧАСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – ФЗ-273) образовательные организации (далее – ОО) должны обеспечивать

открытость и доступность информации о своей деятельности посредством обеспечения размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (далее – официальный сайт). Правила размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 (далее – ПП РФ №582). Требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации отражены в приказе Рособрнадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нём информации», зарегистрирован Минюстом России 04.08.2014, регистрационный № 33423 (далее – приказ РОН №785).

Требуемое количество единиц информации для размещения на сайте организации - 46.

**Анализ сайтов организаций выявил определенное количество несоответствия размещаемой ими информации, что в результате привело к снижению значений оценок экспертов по показателям, характеризующим критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы».**

Необходимо привести содержание сайтов в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями, а именно разместить следующую информацию на сайтах организаций:

| | |
|---|---|
| Информация о дате создания образовательной организации | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Информация об учредителе, учредителях образовательной организации | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии) | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Информация о режиме, графике работы | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |

| | |
|---|---|
| Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии) | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))* | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Устав образовательной организации | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |

| | |
|---|---|
| Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |

| | |
|---|---|
| представителями) несовершеннолетних обучающихся. | |
| Правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Отчет о результатах самообследования | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе* | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |

| | |
|---|---|
| Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)* | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Информация о реализуемых уровнях образования | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Информация о формах обучения | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Информация о нормативных сроках обучения | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |

| | |
|---|---|
| Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации) | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Информация об описании образовательных программ с приложением их копий | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии) | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |

| | |
|---|---|
| Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии) | Муниципальное автономное образовательное учрежде-ние дополнительного обра-зования детей «Дворец творчества детей и моло-дежи»; Муниципальное автономное уч-реждение дополнительно-го об-разования "Дворец спорта"; Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Малыгинская детская школа искусств»; |
| Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |

| | |
|---|---|
| Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение) | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы* | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Уровень образования | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |

| | |
|---|---|
| Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Информация о обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | Муниципальное автономное образовательное учрежде-ние дополнительного обра-зования детей «Дворец творчества детей и моло-дежи»; Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Малыгинская детская школа искусств»; |

| | |
|---|---|
| Информация о условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |

| | |
|---|---|
| Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Малыгинская детская школа искусств»; |
| Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)* | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)* | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |

| | |
|---|---|
| Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года | Муниципальное автономное образовательное учрежде-ние дополнительного обра-зования детей «Дворец творчества детей и моло-дежи»; |
| Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) | Муниципальное автономное образовательное учрежде-ние дополнительного обра-зования детей «Дворец творчества детей и моло-дежи»; |

Также было проанализировано наличие на официальных сайтах информации:
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона,
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: адрес электронной почты,
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»),
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Отмечен высокий уровень доступности взаимодействия с получателями услуг по телефону, электронной почте.

При этом необходимо обеспечить размещение:

| | |
|---|---|
| Информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы») | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |

## 4) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О СООТВЕТСТВИИ СТЕНДОВ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ В ЧАСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Перечень обязательной к размещению на стенде информации:

| |
|---|
| - Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)<br>- Информация о режиме, графике работы<br>- Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты<br>- Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)<br>- Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)<br>- Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)<br>- Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.<br>- Правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор<br>- Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*<br>- Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий<br>- Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)<br>- Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях |

| |
|---|
| филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты<br>- Информация о условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья<br>- Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки<br>- Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*<br>- Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) |

Размещенная на стендах информация размещена в соответствии с утвержденным перечнем.

## 5) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ

Данные представлены в целом с учетом анкетирования всех организаций, участвующих в процедуре:

- абсолютные показатели

| | |
|---|---|
| Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг | 373 |
| Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 328 |
| Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации | 319 |
| Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 336 |
| Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов | 17 |
| Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 20 |
| Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 332 |
| Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | 332 |
| Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 329 |

| | |
|---|---|
| Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) | 313 |
| Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 338 |
| Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 335 |

- относительные (расчетные) показатели:

| | |
|---|---|
| Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы | 86,73% |
| Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 90,08% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 85,00% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 89,01% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 89,01% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | 88,20% |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) | 83,91% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 90,62% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 89,81% |

**НА ОСНОВАНИИ ВЫШЕИЗЛОЖЕННОГО РЕКОМЕНДУЕТСЯ РАССМОТРЕТЬ НА ЗАСЕДАНИИ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА, В КОМПЕТЕНЦИЮ КОТОРОГО ВХОДЯТ ВОПРОСЫ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ**

# НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ:

## 1) ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Количество организаций, принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий оказания услуг - 3. Среднее значение - 84,52. Максимальное значение (в баллах) - 85,12. Минимальное значение - 83,44.

## 2) КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

*Подробная информация о количественных результатах прилагается в электронном виде в формате excell.*

*Также прилагается шаблон для размещения на сайте bus.gov.ru (формируется по обращению Заказчика при предоставлении шаблона).*

**Рейтинг организаций по результатам процедуры сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями**

| Место в рейтинге | Организация | S |
|---|---|---|
| 1 | Муниципальное автономное уч-реждение дополнительно-го об-разования "Дворец спорта" | 89,06 |
| 2 | Муниципальное автономное образовательное учрежде-ние дополнительного обра-зования детей «Дворец творчества детей и моло-дежи» | 85,28 |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Малыгинская детская школа искусств» | 85,00 |

## 3) ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Количество организаций, принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий оказания услуг - 3. Среднее значение - 84,52. Максимальное значение (в баллах) – 89,06. Минимальное значение – 85,00.

## 4) ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ

К числу основных выявленных недостатков можно отнести отсутствие следующих условий: 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; 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; 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 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; | |

## 5) ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОБ УЛУЧШЕНИИ КАЧЕСТВА

1. Довести полученные результаты до получателей услуг путем размещения информации в сети Интернет на предусмотренных для этой цели сайтах. Обсудить полученные результаты в трудовых коллективах.

2. Организациям в индивидуальном порядке разработать и реализовать конкретные планы по устранению выявленных недостатков и повышению качества условий оказания услуг с учетом полученных результатов. Принять во внимание результаты проведенного опроса.

3. С учетом выявленных недостатков отдельным организациям рекомендуется:

| | |
|---|---|
| 3.1 разместить необходимую информацию | на официальных сайтах в соответствии с утвержденными требованиями; |

| | |
|---|---|
| 3.2. обеспечить комфортные условия оказания услуг: | наличие зоны отдыха (ожидания); |

| | |
|---|---|
| 3.3. принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям организации, и 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; |

| | |
|---|---|
| 3.4. принять меры по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; |