

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ МАУ ДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ»  
В 2020 ГОДУ

**Общая характеристика независимой оценки качества условий осуществления  
образовательной деятельности образовательной организацией МАУ ДО «Детская  
школа искусств» в 2020 году**

Независимая оценка была проведена в отношении: МАУ ДО «Детская школа искусств».

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями (далее – независимая оценка, оценка) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями;
- повышения качества предоставляемых услуг образовательными организациями.

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 г. №114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;
- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 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»).

Были использованы источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций, информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций (официальный сайт [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru));

- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере образования;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

В анкетировании приняли участие 48 респондентов, в том числе 7 мужчин и 41 женщина в следующих возрастных категориях:

- до 25 лет – 3 чел. (6,3%);
- 26-40 лет – 22 чел. (45,8%);
- 41-60 лет – 21 чел. (43,8%);
- старше 60 лет – 2 чел. (4,2%).

Общий балл по результатам независимой оценки организации 93,6 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации образования» – 99,2 из 100 баллов возможных;
- «Комфортность условий предоставления услуг» - 97,9 из 100 баллов;
- «Доступность услуг для инвалидов» – 72 из 100 баллов;
- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 99,2 из 100 баллов;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 99,6 из 100 баллов.

II. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

- Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов;
- Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг.

III. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

#### **1. «Открытость и доступность информации об организации образования»**

По показателю 1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

Информация о деятельности организаций, размещенная на информационных стендах в помещении организаций, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленному нормативными правовыми актами, размещена в полном объеме, что составляет 100 баллов.

Официальный сайт организаций имеет удобную навигацию, информация размещенная на сайте доступна для пользователей, количество переходов от главной страницы сайта не более двух, имеется версия для слабовидящих, поиск по сайту, обеспечен круглосуточный доступ к размещенной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных

ограничений.

Информация о деятельности организации, размещенная на официальном сайте организации, размещена в полном объеме, что составляет 100 баллов.

Расчет показателя 1:  $(100+100)/2=100$  (баллов).

По показателю 2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

На сайте организаций имеются и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- 1) Абонентский номер телефона,
- 2) Адрес электронной почты,
- 3) Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (электронная анкета для опроса граждан),
- 4) Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Расчет показателя 2: в наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия, что составляет 100 баллов.

По показателю 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)».

47 из 48 опрошенных респондентов удовлетворены открытостью полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, 47 человека - выразили удовлетворенность открытостью и доступностью информации об организации на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Расчет показателя 3:  $(47 + 47)/(2*48)*100=97,9$  (баллов).

Расчет критерия «Открытость и доступность информации об организации образования» (К1):

|                        |  |
|------------------------|--|
| Показатель 1           | 100 баллов                                   |
| Показатель 2           | 100 баллов                                   |
| Показатель 3           | 97,9 баллов                                  |
| Итого по критерию (К1) | $(0,3*100)+(0,3*100)+(0,4*97,9)=99,2$ баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 99,2 баллов из 100 возможных.

## 2. «Комфортность условий предоставления услуг»

По показателю 1 «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг».

В организациях реализованы следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- 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;
- ежедневная уборка помещений организации социальной сферы;
- доступность записи на получение услуги: по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», при личном посещении у специалиста организации социальной сферы.
- возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте.

Расчет показателя 1: в наличии более пяти комфортных условий для предоставления услуг (7), что составляет 100 баллов.

По показателю 2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

Комфортностью условий предоставления услуг удовлетворены 95,8% респондентов от общего количества опрошенных.

Расчет показателя 2:  $(46/48) * 100 = 95,8$ (баллов).

Расчет критерия «Комфортность условий предоставления услуг» (K2):

|                        |                                    |
|------------------------|------------------------------------|
| Показатель 1           | 100 баллов                         |
| Показатель 2           | 95,8 баллов                        |
| Итого по критерию (K2) | $(0,5*100)+(0,5*95,8)=97,9$ баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 97,9 баллов из 100 возможных.

## 3. «Доступность услуг для инвалидов»

По показателю 1: «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».

Оборудование территорий, прилегающих к организациям, и их помещений разное.

выполняются следующие условия:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Расчет показателя 1: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие, всего по организации 60 баллов.

$$20 * 3 = 60 \text{ (баллов).}$$

По показателю 2: «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

В организациях реализованы различные условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Выполняются условия:

- альтернативная версия официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению и помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

Расчет показателя 2: всего по организации 60 баллов.

$$20 * 3 = 60 \text{ (баллов).}$$

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)»

В опросе приняли участие 3 респондента, данной категории, из них 100% респондентов удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

Расчет показателя 3:  $(3/3) * 100 = 100$  (баллов).

Расчет критерия «Доступность услуг для инвалидов» (К3):

|                        |   |
|------------------------|---|
| Показатель 1           | 60 баллов                               |
| Показатель 2           | 60 баллов                               |
| Показатель 3           | 100 баллов                              |
| Итого по критерию (К3) | $(0,3*60)+(0,4*60)+(0,3*100)=72$ баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 72 баллов из 100 ВОЗМОЖНЫХ.

#### **4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

По показателю 1: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 48 респондентов, из них 100% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Расчет показателя 1:  $(48/48) * 100 = 100$  (баллов).

По показателю 2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

В опросе приняли участие 48 респондентов, из них 97,9% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Расчет показателя 2:  $(47/48) * 100 = 97,9$  (баллов).

По показателю 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)»

В опросе приняли участие 48 респондентов, из них 100% респондентов удовлетворены 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.)).

При проведении оператором «контрольной закупки» - дистанционных форм взаимодействия (использование сервисов сайта), обратный ответ поступил.

Расчет показателя 3:  $(48/48) * 100 = 100$  (баллов).

**Расчет критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» (К4):**

|                        |  |
|------------------------|--|
| Показатель 1           | 100 баллов                                   |
| Показатель 2           | 97,9 баллов                                  |
| Показатель 3           | 100 баллов                                   |
| Итого по критерию (К4) | $(0,4*100)+(0,4*97,9)+(0,2*100)=99,2$ баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 99,2 баллов из 100 возможных.

**5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

По показателю 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)».

В опросе приняли участие 48 респондентов, из них 100% респондентов готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).

Расчет показателя 1:  $(47/48) * 100 = 100\%$ .

По показателю 2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 48 респондентов, из них 97,9% респондентов удовлетворенных графиком работы организации.

Расчет показателя 2:  $(47/48) * 100 = 97,9\%$ .

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 48 респондентов, из них 100% респондентов удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Расчет показателя 3:  $(48/48) * 100 = 100\%$ .

**Расчет критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» (К5):**

|                        |  |
|------------------------|--|
| Показатель 1           | 100 баллов                                   |
| Показатель 2           | 97,9 баллов                                  |
| Показатель 3           | 100 баллов                                   |
| Итого по критерию (К5) | $(0,3*100)+(0,2*97,9)+(0,5*100)=99,6$ баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 99,6 баллов из 100 возможных.

### Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

| №   | Наименование показателя   | Количество удовлетворенных, $K_{уд}$ | Количество опрошенных, $K_{опрош}$ | Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$ |
|-----|---|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| 1.1 | Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на <b>информационных стендах</b> в помещении организации   | 47                                   | 48                                 | 97,9   |
| 1.2 | Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на <b>официальном сайте</b> организации  | 47                                   | 48                                 | 97,9   |
| 2.  | Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)   | 46                                   | 48                                 | 95,8   |
| 3.  | Доступность услуг для инвалидов оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.) | 3                                    | 3                                  | 100  |
| 4.  | Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <b>первичный контакт</b> и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию   | 48                                   | 48                                 | 100  |
| 5.  | Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <b>непосредственное оказание услуги</b> , при обращении в организацию   | 47                                   | 48                                 | 97,9   |
| 6.  | Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании <b>дистанционных форм</b> взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)      | 48                                   | 48                                 | 100  |
| 8.  | Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)  | 47                                   | 48                                 | 97,9   |
| 9.  | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации  | 48                                   | 48                                 | 100  |
| 10. | Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации  | 48                                   | 48                                 | 100  |



Заключение  
по результатам наблюдения, контрольной закупки, посещения МАУ ДО «Детская школа искусств»

| № п/п | Показатель  | Наличие/отсутствие (да/нет, частично) | Примечание (количество единиц, краткое описание состояния обследуемых объектов)  |
|-------|---|---------------------------------------|--|
| 1.    | Результат «контрольной закупки» дистанционных форм взаимодействия (использование электронных сервисов сайта)  | Да                                    | Проведение «контрольной закупки» дистанционных форм взаимодействия показало оперативное и полное предоставление запрашиваемой информации МАУ ДО «Детская школа искусств»   |
| 3.    | Наличие комфортных условий для предоставления услуг:  |                                       |  |
|       | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  | да                                    | Выездная проверка показала, что МАУ ДО «Детская школа искусств», имеет зоны отдыха для посетителей.  |
|       | - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;   | да                                    | В МАУ ДО «Детская школа искусств» навигация понятна, имеется нумерация служебных помещений. Имеются информационные стенды. Информация о деятельности учреждения, размещенная на стендах, соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.  |
|       | - наличие и доступность питьевой воды;  | да                                    | В МАУ ДО «Детская школа искусств» обеспечен доступ к питьевой воде, имеется бутилированная или кипяченая вода в графинах и одноразовые пластиковые стаканчики .  |
|       | - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  | да                                    | МАУ ДО «Детская школа искусств» имеет санитарно-гигиенические помещения внутри зданий. Все санузлы исправны. В туалетах имеются гигиенические средства.  |
|       | - санитарное состояние помещений организации социальной сферы;  | да                                    | МАУ ДО «Детская школа искусств» имеет хорошее санитарное состояние помещений.  |
|       | - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);  | да                                    | МАУ ДО «Детская школа искусств» имеет шаговую и транспортную доступность.  |
|       | - 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 у специалиста организации социальной сферы; | да                                    | В МАУ ДО «Детская школа искусств» доступна запись на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации социальной сферы; |
| 4.    | Доступность услуг для инвалидов:  | да                                    |  |
| 4.1   | Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) зданий организации, в том числе:  | да                                    |  |
| .1    | - количество оборудованных (в случае расположения 2-х или несколько структурных подразделений в одном здании считать как одно)  |                                       |  |
|       | - пандус не требуется (низкий порог)  |                                       |  |
|       | - пандус установить не возможно по техническим  |                                       | В МАУ ДО «Детская школа искусств» имеются пандусы.   |

|           |  |     |  |
|-----------|--|-----|--|
|           | причинам   |     |  |
| 4.1<br>.2 | Количество структурных подразделений, имеющих:   |     |  |
|           | - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов (на общей стоянке места со специальными значками)  | нет | В МАУ ДО «Детская школа искусств» отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов (на общей стоянке места со специальными значками).   |
|           | - адаптированные поручни, расширенные дверные проемы   | да  | В МАУ ДО «Детская школа искусств» выполняется условие - расширенные дверные проемы.  |
|           | - сменных кресел-колясок;  | нет | В МАУ ДО «Детская школа искусств» отсутствуют сменные кресла-коляски.  |
|           | - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения   | да  | В МАУ ДО «Детская школа искусств» имеется специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.  |
|           | - работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории   | нет | В МАУ ДО «Детская школа искусств» отсутствуют работники, прошедшие необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.   |
| 4.2       | 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;   | нет | В МАУ ДО «Детская школа искусств» отсутствует 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;  | нет | В МАУ ДО «Детская школа искусств» отсутствует 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);   | нет | В МАУ ДО «Детская школа искусств» отсутствует 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;   | да  | В МБУК Серьшевского района «Социально-культурный центр» имеется альтернативная версия 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; | да  | В МАУ ДО «Детская школа искусств» выполняется условие - 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.  | да  | В МАУ ДО «Детская школа искусств» имеется возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому   |