

**Муниципальное бюджетное учреждение
«Информационно – методический центр работников образования
города Шарыпово»**

662315, Красноярский край, г. Шарыпово, 2 м/р-н строение 8/3, тел. (39153)28-6-32, 32-7-56
эл. почта imc_sharipovo@mail.ru

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО
СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ
УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ
УЧРЕЖДЕНИЕМ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ Г. ШАРЫПОВО»**

**@Шарыпово
2020 г.**

Введение.

Для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности были использованы четыре основных источника информации:

- 1) официальные сайты образовательной организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»),
- 2) информационные стенды в помещении организации;
- 3) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- 4) мнение получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (интернет-опрос, в том числе на официальном сайте образовательной организации).

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг образовательной организацией проводилось на основании:

- постановления Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 № 273-ФЗ (с последующими изменениями);
- Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ № 344н от 31.05.2018г «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»;
- Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
- Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, по основным общеобразовательным программам, основным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;
- Методических рекомендаций, разработанных в соответствии с «Единым порядком 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».

Совокупность используемых методов сбора и обобщения информации позволяет получить информацию по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об образовательной организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников образовательной организации;
- удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций.

Информация об активности участников образовательных отношений при оценке качества условий осуществления образовательной деятельности

Численность выборочной совокупности респондентов при проведении Интернет-опроса определена случайно, она насчитывает 296 единиц, в том числе:

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Число проголосовавших	Общая численность обучающихся и количество обучающихся в образовательном учреждении старше 14 лет	Активность граждан, в %
1	МБУДО «Детская школа искусств г. Шарыпово»	296	709	42

Активность граждан - участников образовательных отношений по оценке качества образовательных услуг определена как отношение количества участников опроса (количество голосов) к общей численности обучающихся и количеству обучающихся в образовательном учреждении старше 14 лет, представлена в процентах.

Обследуемая образовательная организация прошла установленный 40%-ый барьер.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об образовательной организации»:

1.1. значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении образовательной организации; на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{стенд}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

1.2. значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «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)» ($P_{дист}$) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с

получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$S_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте образовательной организации.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($P_{\text{дист}}$) принимает значение 100 баллов;

1.3. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации» ($P_{\text{откр уд}}$), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;

$Y_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

1.1.1. На информационных стендах в помещении организации:

1.1.1.	На информационных стендах в помещении образовательной организации	x
	Основные сведения:	x
	1. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	1
	2. Информация о режиме, графике работы	1
	3. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	1
	Структура и органы управления образовательной организацией	x
	4. 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	1

электронной почты структурных подразделений (при наличии)	
Документы (в виде копий)	x
5. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	1
6. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	не требуется
7. 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.	1
8. 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*	1
Образование	x
9. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)	не требуется
10. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	1
11. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	1
Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают*:	x
12. Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые 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) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	x
Руководство	x

13. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	1
Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности	x
14. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	не требуется
Платные образовательные услуги	x
15. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	1
1.1.1. ИТОГО	11

1.1.2. На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1.1.2.	На официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	x
	1. Основные сведения	x
	1. Информация о дате создания образовательной организации	1
	2. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации	1
	3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии) организации и ее филиалов (при наличии),	1
	4. Информация о режиме, графике работы	1
	5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты электронной почты;	1
	2. Структура и органы управления образовательной организацией	x
	6. 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))	1
	7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))*	не требуется
	3. Документы (в виде копий)	x
	8. Устав образовательной организации	1
	9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	1

10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	не требуется
11. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	1
12. 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.	1
13. Отчет о результатах самообследования	1
14. 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*	1
15. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)*	не требуется
16. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*	1
4. Образование	x
17. Информация о реализуемых уровнях образования	1
18. Информация о формах обучения	1
19. Информация о нормативных сроках обучения	1
20. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)	не требуется
21. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	1
22. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	1
23. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)*	1

24. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	1
25. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	1
26. 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,	1
27. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)*	1
28. 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, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	1
29. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	1
Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают*:	x
30. Уровень образования	x
31. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	x
32. Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)	x
33. Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые 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) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	x
5. Образовательные стандарты	x
34. 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	1

6. Руководство. Педагогический состав	x
35. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	1
36. 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	1
7. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности	x
37. 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;	1
38. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1
39. Информация об условиях питания обучающихся (при наличии)*	не требуется
40. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся	1
41. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям*	1
42. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся*	1
43. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1
8. Стипендии и иные виды материальной поддержки	x
44. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)*	1
45. 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)*	не требуется
46. Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)*	x

9. Платные образовательные услуги	x
47. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	1
10. Финансово-хозяйственная деятельность	x
48. 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	1
49. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	1
11. Вакантные места для приема (перевода)	x
50. 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)	1
1.1.2. Итого	39

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$I_{\text{стенд}}$ - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ - объем информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

Таким образом, по показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» учреждение набирает:

$$\left(\frac{11 + 39}{50} \right) \times 100 = \underline{\underline{100 \text{ баллов}}}$$

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и

взаимодействия с получателями услуг.

1.2.1.	- абонентского номера телефона;	1
	- адреса электронной почты;	1
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	1
	- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	1
	- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	1
1.2.1. Итого		5

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}$$

где

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Таким образом, по показателю «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» учреждение набирает:

100 баллов (т.к. имеется 5 дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 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).

1.3.	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	96,38
-------------	--	--------------

1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.		95,86
число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	числитель	255
	знаменатель	266
1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».		96,90
число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	числитель	250
	знаменатель	258

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"» учреждение набирает **96,38 баллов**

Итог по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» рассчитывается по формуле $K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-откр}})$: $100 \times 0,3 + 100 \times 0,3 + 96,38 \times 0,4 =$ **98,55 баллов**

Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об образовательной организации»

По первому критерию оценки отмечается, что на информационных стендах и на сайте учреждения размещена вся требуемая информация об образовательной организации в соответствии с постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"» и постановлением от 11 июля 2020 г. № 1038 «О внесении изменений в правила размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации».

При этом отмечается высокий уровень (**96,38%**) удовлетворенности

получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы. 11 респондентов не удовлетворяет информация на информационных стендах в помещении организации и 8 человек не всегда находят нужную информацию на официальном сайте образовательной организации.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»:

2.1. значение показателя оценки качества «Обеспечение в образовательной организации комфортных условий предоставления услуг»:

- наличие зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации.

($P_{\text{комф. усл}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

2.2. значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги¹ (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту образовательной организации (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» не рассчитывается для образовательной организации.

2.3. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией» ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$y_{\text{комф}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией;

$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

¹ Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

Данный критерий оценивался по двум показателям:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

	2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления 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.	100,00
	Отсутствуют комфортные условия ИЛИ Количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ИЛИ Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	5

Значение показателя определяется по формуле:

$$П_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \text{ где:}$$

$T_{\text{комф}}$ - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ - количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии 5 и более комфортных условий по данному показателю присваивается 100 баллов.

Таким образом, поскольку в учреждении представлено 5 комфортных условий по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» учреждение набирает:

$$T_{\text{комф}} = 20 \times 5 = \underline{\underline{100 \text{ баллов}}}$$

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

2.3.	2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы		81,76
	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	числитель	242
		знаменатель	296

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», учреждение набирает:

$$\frac{242}{296} \times 100 = 81,76 \text{ балла}$$

Итог по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитывается по формуле $K^2_n = (0,5 \times \Pi^{\text{н}}_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times \Pi^{\text{н-комф}}_{\text{уд}})$: $0,5 \times 100 + 0,5 \times 81,76 = \underline{\underline{90,9 \text{ баллов}}}$

Вывод по данному критерию: в результате проведенного исследования установлен довольно высокий уровень комфортности условий предоставления услуг. Однако следует отметить, что согласно опросу респондентов 18,2 % (54 человека) неудовлетворены комфортностью условий предоставляемых услуг. По их мнению, необходимо улучшить питьевой режим, организовать дополнительные места для ожидания, улучшить санузлы, организация удалена от автобусной остановки.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

3.1. значение показателя оценки качества «Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» ($\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}} = T^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{орг}}_{\text{дост}}, \quad (3.1)$$

где:

$T^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}}$) принимает значение 100 баллов;

3.2. значение показателя оценки качества «Обеспечение в образовательной организации 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 образовательной организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов;

3.3. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$y_{\text{дост}}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\chi_{\text{инв}}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Данный критерий оценивался по трем показателям:

- оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;
- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

3.1.	Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	x
3.1.1.	Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:	x
	1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0
	2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
	3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
	4) сменных кресел-колясок;	0
	5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в образовательной организации.	0
3.1.1. ИТОГО		0

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$П_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \text{ где:}$$

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество условий доступности организации для инвалидов.

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

$$П_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20 \times 0 = 0 \text{ баллов}$$

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

3.2.	Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	x
3.2.1.	Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	x
	Наличие в образовательной организации адаптированных программ и/или обучающихся с ОВЗ	да
	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0

2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта образовательной организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1
3.2.1. ИТОГО	60

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \text{ где:}$$

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

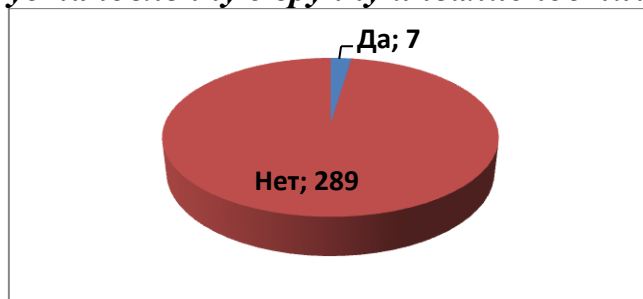
$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

По показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» учреждение набирает: $20 \times 3 = \underline{\underline{60 \text{ баллов}}}$

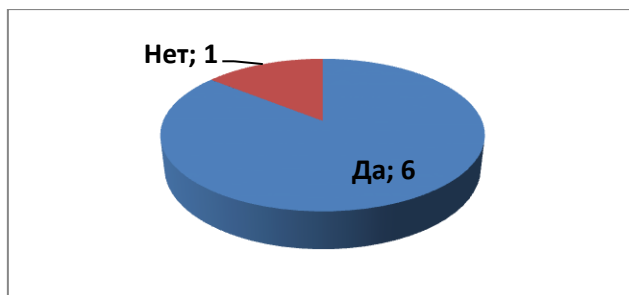
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Результаты опроса на следующие вопросы анкеты:

Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?



Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?



По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», учреждение набирает:

$$\frac{6}{7} \times 100 = 85,7 \text{ балла}$$

Итог по критерию «Доступность услуг для инвалидов» рассчитывается по формуле $K^3_n = (0,3 \times \Pi^{n-орг}_{дост} + 0,4 \times \Pi^{n-услуг}_{дост} + 0,3 \times \Pi^{n-дост}_{уд})$: $0 + 0,4 \times 60 + 0,3 \times 85,7 = 49,7$ баллов

Выводы по результатам оценки критерия **«Доступность услуг для инвалидов».**

По показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» в организации отсутствует обеспечение данных условий. Однако, при опросе получателей услуг, имеющих установленную группу инвалидности, 6 из 7 респондентов удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»:

4.1. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» ($\Pi^{перв.конт}_{уд}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{y^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$U_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

4.2. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию» ($\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$U_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

4.3. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение

4.1.	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	98,65
	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.	98,65

	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	числитель	292
		знаменатель	296

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт», учреждение набирает:

$$\frac{292}{296} \times 100 = 98,65 \text{ баллов}$$

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги

4.2.	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы		98,31
	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.		98,31
	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Числитель	291
		Знаменатель	296

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги», учреждение набирает:

$$\frac{291}{296} \times 100 = 98,31 \text{ баллов}$$

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.))

4.3.	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия		98,33
	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.).		98,33
	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	числитель	236
		знаменатель	240

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», учреждение набирает:

$$\frac{236}{240} \times 100 = 98,33 \text{ баллов}$$

Итог по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» рассчитывается по формуле $K^4_n = (0,4 \times \Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi^{\text{п-оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi^{\text{п-вежл.дист}}_{\text{уд}})$:

98,45 баллов

Вывод по данному критерию: в результате проведенного исследования установлен высокий уровень удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации получателями услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

5.1. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была

возможность выбора образовательной организации)» ($P_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

5.2. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($P_{\text{орг.усл.уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

5.3. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации» ($P_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$Y_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации;

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации):

5.1.	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)*		99,33
	5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым		99,33
	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы	числитель	294

	была возможность выбора организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	знаменатель	296
--	---	-------------	-----

По показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», учреждение набирает:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{294}{296} \right) \times 100 = 99,33 \text{ баллов}$$

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:

5.2.	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг		94,93
	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.).		94,93
	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	числитель	281
		знаменатель	296

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг», учреждение набирает:

$$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{281}{296} \right) \times 100 = 94,93 \text{ баллов}$$

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении:

5.3.	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы*		99,33
	5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.		99,33
	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной	числитель	294

	сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	знаменатель	296
--	---	-------------	-----

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении» учреждение набирает:

$$P_{уд} = \left(\frac{294}{296} \right) \times 100 = 99,33 \text{ баллов}$$

Итог по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» рассчитывается по формуле $K_n^5 = (0,3 \times P_{реком}^n + 0,2 \times P_{п-орг. усл. уд}^n + 0,5 \times P_{уд}^n) : = 98,46$ баллов

Вывод по данному критерию: анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности респондентов уровнем оказания услуг.

99,3 % респондентов готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, 99,3 % удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении и только 5,1% - 15 респондентов неудовлетворены организационными условиями предоставления услуг.

6. Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации сферы культуры составляет 100 баллов.

Итоговая оценка, полученная учреждением:

$$\frac{98,55 + 90,9 + 49,7 + 98,45 + 98,46}{5} = 87,21 \text{ баллов}$$

Выводы и рекомендации по результатам полученных данных в ходе независимой оценки качества

По результатам проведения независимой оценки в 2020 году показатель

оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБУДО «Детская школа искусств г. Шарыпово» составляет 87,21 баллов из 100 возможных и свидетельствует о том, что качество образовательной деятельности в данной организации находится на высоком уровне.

В образовательной организации наблюдается высокая активность участников образовательных отношений в процедуре проведения независимой оценки. Обследуемая образовательная организация прошла установленный 40%-ый барьер.

Необходимо отметить, что такие неотъемлемые характеристики качественного предоставления услуг как открытость и доступность информации об образовательной организации, а также доброжелательность и компетентность работников по результатам онлайн-голосования, проведенного в рамках оценки качества образовательных услуг в данной организации, находятся на высоком уровне. Эти критерии приближаются к максимально возможным показателям, следовательно, участники образовательных отношений высоко оценивают свою образовательную организацию.

Значение группы показателей «Доступность услуг для инвалидов» является наименьшим среди всех разделов (49,7 баллов из 100 максимально возможных). Таким образом, требуется определенная работа по улучшению ряда критериев данной группы.

В процессе анализа и обработки полученных результатов, возможно внести следующие экспертные предложения по улучшению качества работы образовательной организации:

- актуализировать содержание сайта в соответствии с информационными запросами родителей (законных представителей) обучающихся;
- особо пристальное внимание следует уделить оборудованию помещений образовательных организаций и прилегающих к ним территории с учетом доступности для инвалидов и обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
- для более объективной общественной оценки качества деятельности образовательной организации необходима консультационная поддержка для исследуемой организации по вопросам проведения независимой оценки качества.

Кроме того, в результате анкетирования респонденты оставили свои предложения по улучшению условий осуществления образовательной деятельности в данном учреждении:

1. Требуется ремонт, зимой холодно. Хотелось бы, чтобы в классе хореографии чаще делали влажную уборку.
2. Поменять окна.
3. Необходимо создать условия по организации питьевого режима.
4. Сделать отопление. В отопительный сезон, не уменьшать тепло в классах.
5. Организация мест ожидания, улучшение помещений санузлов. Кулеры с питьевой

водой.

6. Чтоб дети выступали на городских мероприятиях.
7. Улучшить условия пребывания детей-инвалидов (кнопка вызова на первом этаже, ремонт крыльца с пандусом, в туалетах предусмотреть поддерживающие устройства для ребенка).
8. Улучшить внутреннюю отделку ДШИ (необходим ремонт), укомплектовать классы новой мебелью, инструментами для ещё более качественной работы преподавателей.
9. Необходимо изменить маршрут автобусов, чтобы дети могли без проблем доезжать до школы искусств, особенно зимой!!! Остановки очень далеко!!!!
10. Лавочки в гардеробе.
11. Рассмотреть возможность обучения детей-первоклашек после 18:00; для того чтобы родители имели возможность приводить детей на занятия.
12. Хотелось бы в инстаграмме видеть информацию об учреждении и новости.
13. Организовать наличием комфортной зоны ожидания и отдыха детям. Улучшить освещение в помещении, улучшить навигацию в помещении, сделать понятной и доступной для детей. организовать индивидуальный питьевой режим. Необходим ремонт и разделение санитарно-гигиенических помещений.
14. Поставить шлагбаум.

В основном предложения получателей услуг сводятся к улучшению комфорта в помещениях муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств г. Шарыпово».

Также помимо предложений по улучшению условий, респонденты оставляли в ходе опроса и слова благодарности сотрудникам за чуткость, доброту и за возможность получать музыкальное и эстетическое образование.

Директор МБУ ИМЦ РО



И.Г. Попенко