



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М. Сперанского, д. 37, кв.56, тел. 8 929 266 06 90, e-mail: sociologos@bk.ru  
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810401500168668 в ООО "Банк Точка"  
к/с 30101810745374525104 БИК 044525104

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.



Результаты

проведения независимой оценки качества условий

осуществления образовательной деятельности

Муниципального учреждения дополнительного образования

Детская школа искусств № 1 Чердаклинского района

Ульяновской области

Тюмень, 2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	3
<b>Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг</b>	
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации .....	6
2. Показатели, характеризующие комфортность предоставления услуг .....	9
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов .....	11
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников .....	14
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг .....	16
<b>Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки</b> .....	18
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	19
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b>	
1. Итоговые значения показателей независимой оценки на 1 л.	
2. Рекомендации/пожелания получателей услуг на 1 л.	

## ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий осуществления образовательной деятельности Муниципальным учреждением дополнительного образования Детская школа искусств № 1 Чердаклинского района Ульяновской области проведена независимая оценка.

Все работы выполнены в соответствии с:

- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Постановлением Правительства РФ 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»;
- Методикой 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 (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);

- 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, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344 н «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»;

- 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 среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

- Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации».

- Методическими рекомендациями Минпросвещения России к Единому порядку расчета показателей независимой 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 (с учетом отраслевых особенностей).

Сбор информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся методом анкетирования при помощи специализированного сервиса «Тестограф» для проведения онлайн-опросов в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг:

- 1) открытость и доступность информации об организации;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организаций;
- 5) удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки опросу подлежит не менее 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек (Таблица 1).

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№ п/п	Организация	Общее количество обучающихся	Количество респондентов	Доля респондентов	Сокращенное название в отчете
1	Муниципальное учреждение дополнительного образования Детская школа искусств №1 Чердаклинского района Ульяновской области	300	153	51,0	МУ ДО ДШИ № 1 Чердаклинского района

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

### 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы

*1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.*

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

Организация	Количество информационных объектов на стенде (max 11)	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте (max 53)	Информативность сайта	Итоговый балл
МУ ДО ДШИ № 1 Чердаклинского района	11	100	53	100	<b>100</b>

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование.

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	Анкета или ссылка на нее**	Часто задаваемые вопросы	Итоговый балл
МУ ДО ДШИ № 1 Чердаклинского района	+	+	+	+	-	<b>100</b>

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

\*\*Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

1.3 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.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

**Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество оценивших стенд	Баллы по стенду	Количество удовлетворенных	Количество оценивших сайт	Баллы по сайту	Итоговый балл
МУ ДО ДШИ № 1 Чердаклинского района	126	127	99,2	98	101	97	<b>98,1</b>



## 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

### 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов.

**Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Итоговый балл
МУ ДО ДШИ № 1 Чердаклинского района	+	+	+	+	+	<b>100</b>

*2.2 Время ожидания предоставления услуги.*

В соответствии с Единым порядком расчета в учреждениях образования показатель 2.2 не применяется. Рассчитывается как среднее арифметическое между 2.1 и 2.3.

*2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУ ДО ДШИ № 1 Чердаклинского района	148	153	<b>96,7</b>

### 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

#### 3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
МУ ДО ДШИ № 1 Чердаклинского района	+	+	-	-	+	<b>60</b>

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

Организация	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков ли 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 сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
МУ ДО ДШИ № 1 Чердаклинского района	-	-	-	+	-	+	40

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

**Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУ ДО ДШИ № 1 Чердаклинского района	11	11	<b>100</b>

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

*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.*

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУ ДО ДШИ № 1 Чердаклинского района	152	153	<b>99,3</b>

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУ ДО ДШИ № 1 Чердаклинского района	152	153	<b>99,3</b>

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

**Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУ ДО ДШИ № 1 Чердаклинского района	104	105	<b>99</b>

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания  
услуг

*5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

**Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУ ДО ДШИ № 1 Чердаклинского района	151	153	<b>98,7</b>

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

**Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУ ДО ДШИ № 1 Чердаклинского района	149	153	<b>97,4</b>



*5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

**Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУ ДО ДШИ № 1 Чердаклинского района	148	153	<b>96,7</b>

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей выявлены недостатки, указанные в таблице.

Критерий	Показатель	Недостатки
Доступность услуг для инвалидов	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	<ul style="list-style-type: none"><li>• отсутствуют адаптированные лифты, расширенные дверные проёмы, поручни;</li><li>• отсутствуют специальные кресла-коляски для получателей услуг с нарушением функций опорно-двигательного аппарата</li></ul>
	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<ul style="list-style-type: none"><li>• отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и/или зрительную информацию;</li><li>• отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li><li>• отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li><li>• отсутствуют сотрудники, прошедшие обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации.</li></ul>

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности **итоговый балл** Муниципального учреждения дополнительного образования Детская школа искусств № 1 Чердаклинского района Ульяновской области составил **91,7** (см. Приложение 1).

На основании полученных данных для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов следует оценить возможность (в том числе техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организации с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями здоровья. **При необходимости:**

- установить адаптированные лифты/гусеничные подъёмники, поручни, расширить дверные проёмы;
- приобрести специальные кресла-коляски для обучающихся с нарушением функций опорно-двигательного аппарата;
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и/или зрительную информацию (информационные табло типа «бегущая строка», речевые информаторы, световые/звуковые маяки, индукционные системы для слабослышащих и т.п.);
- разместить на пути следования инвалидов и лиц с ОВЗ таблички (мнемосхемы, указатели), выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля для дублирования надписей, знаков или иной графической, текстовой информации;
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

В случае отсутствия возможности улучшения условий доступности услуг для инвалидов сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь, сопровождать инвалидов и людей с ограниченными возможностями

здоровья. Рекомендуем провести соответствующее обучение сотрудников путем прохождения специализированных курсов.

2) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы следует рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими респондентами в ходе опроса (см. Приложение 2). Следует отметить, что большинство респондентов удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в учреждении, выражают благодарность сотрудникам, желают «процветания, творческих успехов» и т.п.

**Итоговые значения показателей независимой оценки**

№ п/п	Организация	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итого по критерию 1	Показатели, характеризующие комфортность условий оказания услуг			Итого по критерию 2	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			Итого по критерию 3	Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации			Итого по критерию 4	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			Итого по критерию 5	Итоговый балл по учреждению
		1.1	1.2	1.3		2.1	2.2	2.3		3.1	3.2	3.3		4.1	4.2	4.3		5.1	5.2	5.3		
1	МУ ДО ДШИ №1 Чердаклинского района	30	30	39,2	99,2	30	39,3	29	98,4	18	16	30	64	39,7	39,7	19,8	99,2	29,6	19,5	48,4	97,5	91,7
	<i>тах значение</i>	<i>30</i>	<i>30</i>	<i>40</i>	<i>100</i>	<i>30</i>	<i>40</i>	<i>30</i>	<i>100</i>	<i>30</i>	<i>40</i>	<i>30</i>	<i>100</i>	<i>40</i>	<i>40</i>	<i>20</i>	<i>100</i>	<i>30</i>	<i>20</i>	<i>50</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

Рекомендации и пожелания респондентов,  
выявленные в ходе опроса

Рекомендации	Частота ответов
Построить новое современное здание Желая, чтобы нашей школе искусств дали новое большое здание Здание старое, постройте новое большое, место для всех детей не хватает	3
Нужен косметический ремонт Организации не помешал бы ремонт, а так всё хорошо	2
Необходим ремонт полов в танцевальном зале Заменить напольное покрытие в танцевальном зале	2
Хотелось бы, чтобы финансировали школу искусств. Школа на весь район единственная, а ремонта должного нет	1
Спец транспорт нужен, чтобы не ждать автобус	1
Все устраивает, разве что актовый зал увеличить по площади	1
Проводить открытые уроки	1
Желательно с родителями согласовывать расписание занятий, т.к. дети посещают и другие образовательные учреждения	1
Проводить больше занятий	1