

Отчет об оказании услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

**Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества» Ясногорского района Тульской области**

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального образовательного учреждения дополнительного образования «Дом детского творчества» Ясногорского района Тульской области (филиалы и обособленные структурные подразделения отсутствуют).

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

- предоставление получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями;
- повышение качества предоставляемых услуг получателям образовательными организациями.

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 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 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «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»;

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующие 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 Минтруда России от 31.05.2018 №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 официального сайта организации ([http://reg-school.ru/tula/yasnogorsk/mkou\\_dod\\_ddt/](http://reg-school.ru/tula/yasnogorsk/mkou_dod_ddt/)), информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организации (официальный сайт bus.gov.ru);

- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;

- опрос получателей услуг.

В анкетировании приняли участие 250 респондентов, в том числе 121 мужчина и 129 женщин в следующих возрастных категориях:

До 25 лет – 89 чел. – 35,8 %

26 – 40 лет – 142 чел. – 56,7 %

41 – 60 лет - 19 чел. – 7,5 %

Старше 60 лет – 0 чел. – 0 %.

В опросе приняли участие 15 респондентов с ограниченными возможностями здоровья, имеющие инвалидность по общему заболеванию.

Общий балл по результатам независимой оценки организации 92,6 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» – 94 из 100 баллов возможных;

- «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» - 99,2 из 100 баллов;

- «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» – 70 из 100 баллов;

- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 из 100 баллов;

- «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» – 99,6 из 100 баллов.

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

1. Недостаточный уровень комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

2. Недостаточный уровень доступности образовательной деятельности для инвалидов;

3. Недостаточный уровень условий осуществления образовательной деятельности организаций.

III. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

**«Открытость и доступность информации об организации,**

## **осуществляющей образовательную деятельность»**

Информация о деятельности организации, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, в том числе: на официальном сайте организации, официальном сайте bus.gov.ru, информационных стендах в помещении организации, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленному нормативными правовыми актами, размещена в полном объеме.

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

На сайте организации имеются и функционируют дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- 1) Абонентский номер телефона;
- 2) Адрес электронной почты;
- 3) Электронный сервис «Электронная приемная»;
- 4) Техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На сайте организации отсутствует: раздел «Часто задаваемые вопросы».

При проведении опроса выявлено, что все 250 опрошенных респондентов при посещении учреждения обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях и пользовались официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о ее деятельности. Удовлетворенность открытостью и доступностью информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, составила 100%.

Расчет по критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» (K1):

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	80 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (K1)	$(0,3*100)+(0,3*80)+(0,4*100)=94$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 94 балла из 100 возможных.

**Предложения:** предусмотреть возможность расширить перечень дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на сайте организации.

## **2. «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»**

При проведении выезда оператором на место выявлено следующее.

В организации выполняются следующие условия предоставления

услуг:

- 1) Наличие зоны отдыха (ожидания);
- 2) Наличие и понятность навигации внутри организации;
- 3) Наличие и доступность питьевой воды;
- 4) Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) Санитарное состояние помещений организации.

При проведении опроса респондентов удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, составила 98,4%. В ходе проведения опроса респондентами высказано пожелание: в зонах ожидания заменить стулья на лавочки.

Расчет по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» (K2):

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	98,4 баллов
Итого по критерию (K2)	$(0,5*100)+(0,5*98,4)=99,2$ баллов

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

**Предложения:** рассмотреть, поступившее в ходе опроса, пожелание респондентов о замене стульев на лавочки в зонах ожидания.

### **3. «Доступность образовательной деятельности для инвалидов».**

Организацией выполняются следующие условия доступности образовательной деятельности для инвалидов.

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

- 1) Оборудованные входные группы пандусами;
- 2) Адаптированные поручни, расширенные дверные проемы;
- 3) Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

Отсутствуют:

- специально оборудованные санитарно-гигиенических помещения в организации; - наличие сменных кресел-колясок.

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

- 1) Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
- 2) Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации (1 сотрудник);
- 3) Возможность предоставления услуги в дистанционном режиме.

Отсутствуют:

- 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);.

Образовательной организацией проводятся индивидуальные занятия для детей с ограниченными возможностями здоровья по различным направлениям дополнительного образования.

В опросе приняли участие 15 респондентов с ограниченными возможностями здоровья, имеющие инвалидность по общему заболеванию, удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов составила 93,3%.

Расчет по критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» (К3):

Показатель 1	60 баллов
Показатель 2	60 баллов
Показатель 3	93,3 баллов
Итого по критерию (К3)	$(0,3*60)+(0,4*60)+(0,3*93,3) = 70$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 70 баллов из 100 возможных.

**Предложения:** предусмотреть возможность повышения уровня доступности образовательной деятельности для инвалидов, в том числе проведение обучения работников организации по сопровождению детей с ограниченными возможностями.

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

Проведение «контрольной закупки» дистанционных форм взаимодействия показало оперативное и полное предоставление запрашиваемой информации.

Показатели данного критерия получили следующую оценку респондентов:

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих **первичный контакт** и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию – 100%;

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих **непосредственное оказание услуги**, при обращении в организацию – 100%;

- доброжелательность, вежливость работников организации при использовании **дистанционных форм** взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 100%.

Расчет по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» (К4):

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (К4)	$(0,4*100)+(0,4*100)+(0,2*100)= 100$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100

ВОЗМОЖНЫХ.

**Предложения:** систематически проводить мероприятия по повышению качества работы персонала с получателями услуг организации.

#### 5. «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций»

Показатели данного критерия получили следующую оценку респондентов:

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации 100%.
- удовлетворённость графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.) составила 100%;
- удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации – 99,5%.

В ходе проведения опроса респондентами высказано пожелание: добавить кружки иностранных языков.

Расчет по критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» (K5):

Показатель 1	100 %
Показатель 2	100 %
Показатель 3	99,2%
Итого по критерию (K5)	$(0,3*100)+(0,2*100)+(0,5*99,2) = 99,6$ балла

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

**Предложения:** рассмотреть предложение, поступившие от респондентов при оценке данного критерия об организации кружков иностранных языков, провести дополнительный опрос среди получателей услуг для выявления и конкретизации потребности по вопросу организации кружков.

Таблица 1

Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации <a href="http://reg-school.ru/tula/yasnogorsk/mkou_dod_dt/">http://reg-school.ru/tula/yasnogorsk/mkou_dod_dt/</a>
1) Информация о дате создания образовательной организации,	✓	✓
2) Информация об учредителе, учредителях образовательной организации	✓	✓

3) Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии),	V	V
4) Информация о режиме, графике работы,	V	V
5) Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты;	V	V
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); сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии));	V	V
<i>Размещены копии:</i>		
7) устава образовательной организации;	V	V
8) лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);	V	V
9) свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями);	не предусмотрена	
10) плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации;	V	V
11) локальных нормативных актов, предусмотренных частью 2 статьи 30 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»,	V	V
12) правил внутреннего распорядка обучающихся, правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора;	V	V
<i>Размещены сведения:</i>		
13) об уровне образования;	V	V
14) о формах обучения;	V	V
15) о нормативном сроке обучения;	V	V
16) о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации);	не предусмотрена	
17) описание образовательной программы с приложением ее копии;	V	V
18) об учебном плане с приложением его копии;	V	V
19) аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии);	V	V
20) календарный учебный график с приложением его копии;	V	V
21) о методических и иных документах, разрабо-	V	V

танных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;		
22) о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, а также об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;	V	V
23) 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;	V	V
24) о языках, на которых осуществляется образование (обучение);	V	V
25) о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии);	не используются	
26) о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адрес электронной почты;	V	V
27) 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;	V	V

<p>28) 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; обеспечение доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; условия питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; условия охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья);</p>	V	V
<p>29) 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);</p>	V	V
<p>30) о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки, 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, о трудоустройстве выпускников;</p>	V	V
<p>31) 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; о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;</p>	V	V
<p>32) о трудоустройстве выпускников;</p>	не предусмотрено	
<p>33) Размещен отчет о результатах самообследования</p>	V	V

34) Размещен документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	V	V
35) 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;	не оказывают платные услуги	
36) Размещены предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)	V	0
37) Иная информация	V	V

Таблица 2

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	250	250	100
1.2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на <b>официальном сайте</b> организации	250	250	100
2.	Комфортность условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации;	246	250	98,4
3.	Доступность услуг для инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	14	15	93,3

4.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <b>первичный контакт</b> и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	250	250	100
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <b>непосредственное оказание услуги</b> , при обращении в организацию	250	250	100
6.	Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании <b>дистанционных форм</b> взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	250	250	100
8.	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)	250	250	100
9.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	248	250	99,2
10.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	250	250	100

Проректор ЧОО ВО-Ассоциация  
«Тульский университет (ТИЭИ)»



В.А. Лариков