

Отчет об оказании услуги по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями дополнительного образования сферы культуры в муниципальном образовании город Тула в 2020 году

**Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
«Детская школа искусств № 4» (МБУДО «ДШИ №4»)**

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств № 4» (МБУДО «ДШИ №4») (обособленные структурные подразделения отсутствуют). Организация имеет в оперативном управлении два здания, расположенные по адресам: г. Тула, Косая Гора, ул. Октябрьская, д.1; г. Тула, Косая Гора, ул. Гагарина, д. 1.

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»;

- Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 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».

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

- анализ официального сайта организации (<http://dshi4-tula.ru/>), информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организации (официальный сайт bus.gov.ru);

- наблюдение, «контрольная закупка», посещение организации;

- анкетирование получателей услуг.

В анкетировании приняли участие 590 респондентов, в том числе 41 мужчина и 549 женщин в следующих возрастных категориях:

До 25 лет – 101 чел. – 18,8 %

26 – 40 лет – 214 чел. – 38%

41 – 60 лет - 164 чел. – 29,5 %

Старше 60 лет – 71 чел. – 13,7 %.

В анкетировании законные представители детей с ограниченными возможностями здоровья, а также представители детей с установленной группой инвалидности участие не принимали.

Общий балл по результатам независимой оценки организации **86** 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» – 95 из 100 баллов возможных;

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

- «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» – 34 из 100 баллов;

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

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

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

1. Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную 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.

1. «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность».

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

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

Официальный сайт организации имеет удобную навигацию, информация, размещенная на сайте, доступна для пользователей, количество переходов от главной страницы сайта не более двух, имеется версия для слабовидящих, обеспечен круглосуточный доступ к размещенной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений, система «Поиск» отсутствует.

Информация на сайте организации размещена не в полном объеме, отсутствуют: - об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ОВЗ; -

об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ; - информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ОВЗ; - информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ОВЗ, что соответствует 87 баллам.

Расчет показателя 1.1: $(100+87)/2=93,5$ балла.

По показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

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

- 1) Абонентский номер телефона;
- 2) Адрес электронной почты;
- 3) «Анкета» - техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (электронная анкета для опроса граждан).

На сайте организации отсутствуют: электронный сервис «Обратная связь», раздел «Часто задаваемые вопросы».

Расчет показателя 1.2: в наличии и функционируют три дистанционных способа взаимодействия, что соответствует 90 баллам.

По показателю 1.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».

При проведении анкетирования все 590 респондентов при посещении организации обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях, и 582 респондента воспользовались для получения информации официальном сайте организации. Удовлетворенность составила 100% и 98,6% соответственно.

При проведении анкетирования предложений и замечаний от респондентов не поступило.

Расчет показателя 1.3: $(100\% + 98,6\%)/2=99,3\%$, что соответствует 99,4 балла.

Расчет по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» (K1):

| | |
|------------------------|---|
| Показатель 1 | 93,5 балла |
| Показатель 2 | 90 баллов |
| Показатель 3 | 99,3 балла |
| Итого по критерию (K1) | $(0,3*93,5) + (0,3*90) + (0,4*99,3) = 94,8$ балла |

В соответствии с методическими рекомендациями по расчету показателей к Приказу Минтруда России от 31.05.2018 №344н результат округляется до целого числа, фактическая оценка по данному критерию составила 95 баллов из 100 возможных.

Предложения: 1) На сайте организации разместить недостающую информацию:- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ОВЗ; - об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ; - информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ОВЗ; - информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования

инвалидами и лицами с ОВЗ; 2) Правильно оформить раздел «Независимая оценка качества условий оказания услуг»; 3) Создать на сайте электронный сервис «Обратная связь», рассмотреть вопрос о создании раздела «Часто задаваемые вопросы»; 4) Обеспечить на сайте работу системы «Поиск».

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

По показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

При посещении организации оператором выявлено следующее.

Организацией выполняются следующие комфортные условия, в которых осуществляется образовательная деятельность:

- 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.
- 6) Транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);
- 7) Доступность записи на получение услуги (по телефону; при личном посещении у специалистов).

Расчет показателя 2.1: наличие более пяти комфортных условий для предоставления услуг (7), что соответствует 100 баллам.

По показателю 2.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».

При проведении анкетирования все 590 респондентов оценили комфортность предоставления услуг и выразили 100%-ю удовлетворенность.

Расчет показателя 2.2: $100\% = 100$ баллов.

Расчет по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» (K2):

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

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

Предложения: отсутствуют.

3. «Доступность образовательной деятельности для инвалидов».

Организацией выполняются следующие условия доступности образовательной деятельности для инвалидов.

По показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов»:

полностью выполняются: 0 условий;

частично выполняются: - оборудованные входные группы пандусами (в 1-м из 2-х зданий); - расширенные дверные проемы (в 1-м из 2-х зданий);

не выполняются условия: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - специально оборудованные санитарно-гигиенических помещения в организации; - наличие сменных кресел-колясок.

Расчет показателя 3.1: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; полностью выполнено 0 условий, частично 2, среднее значение показателя по организации составило 20 баллов.

По показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»:

полностью выполняются: - наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления услуги в дистанционном режиме;

частично выполняется: - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (в 1-м из 2-х зданий);

не выполняются условия: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Расчет показателя 3.2: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие, полностью выполнено 3 условия, частично 1, среднее значение показателя по организации составило 70 баллов.

По показателю 3.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)».

В анкетировании законные представители детей с ограниченными возможностями здоровья, а также представители детей с установленной группой инвалидности участие не принимали, соответственно оценка показателя респондентами составила 0 баллов.

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

| | |
|------------------------|--|
| Показатель 1 | 20 баллов |
| Показатель 2 | 70 баллов |
| Показатель 3 | 0 баллов |
| Итого по критерию (К3) | $(0,3*20)+(0,4*70)+(0,3*0) = 34$ балла |

Фактическая оценка по данному критерию составила 34 балла из 100 возможных.

Предложения: рассмотреть вопрос о проведении мероприятий по повышению доступности услуг для получателей образовательных услуг – инвалидов, в том числе размещения на сайте организации информации о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (наличие/отсутствие условий предоставления услуг, наличие/отсутствие адаптированных программ для получателей образовательных услуг – инвалидов и тд.).

4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»

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

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 (получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 100%.

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации замечаний и предложений от респондентов не поступило.

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

| | |
|------------------------|---|
| Показатель 4.1 | 100 баллов |
| Показатель 4.2 | 100 баллов |
| Показатель 4.3 | 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: отсутствуют.

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%=100 баллов;
- удовлетворённость графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.) составила 100%=100 баллов;
- удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации – 98,5%=98,5 балла.

При посещении организации выявлено, что здания организации построены в середине прошлого века, поддерживаются в удовлетворительном состоянии, однако нуждаются в различного вида ремонтных работах.

При проведении анкетирования от респондентов поступили замечания и предложения: - о замене мебели; замене дверей на дверные блоки из ПВХ с повышенной шумоизоляцией; замене плитки перед входной группой.

Расчет по критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» (К5):

| | |
|------------------------|---|
| Показатель 5.1 | 100 баллов |
| Показатель 5.2 | 100 баллов |
| Показатель 5.3 | 98,5 балла |
| Итого по критерию (К5) | $(0,3*100)+(0,2*100) + (0,5*98,5) = 99,3$ балла |

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

Предложения: предусмотреть: - замену мебели; замену дверей на дверные блоки из ПВХ с повышенной шумоизоляцией; замену плитки перед входной группой в зданиях школ.

