

**ПРОТОКОЛ №6
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4» муниципального образования город-курорт Анапа

Регион: Краснодарский край

Адрес: 353430, Российская Федерация, Краснодарский край, Анапский район, ст. Анапская, ул. Комсомольская, д. 75 А

Ф.И.О. руководителя: Голодова Анна Алексеевна

Контактный телефон: 8(86133)7-18-83

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Дата проведения работ по сбору первичных данных: 17.02.2020-13.03.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных	Результаты расчета показателей				
1	<p align="center">Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</p> <p>Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.</p>	<p>1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="662 1895 901 2157"> <p>Объем информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах:</p> </td> <td data-bbox="582 1895 662 2157">11</td> </tr> <tr> <td data-bbox="323 1895 582 2157"> <p>Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:</p> </td> <td data-bbox="323 1895 582 2157">10</td> </tr> </table>	<p>Объем информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах:</p>	11	<p>Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:</p>	10	88,88 баллов
<p>Объем информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах:</p>	11							
<p>Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:</p>	10							
1.1.	<p>1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>Объем информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации социальной сферы в сети «Интернет»</p>	<p>Объем информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации социальной сферы в сети «Интернет»:</p>	88,88 баллов				

<p>- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>		38	33	
<p>1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- телефона;</p> <p>- электронной почты;</p> <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");</p> <p>- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>	<p>1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:</p> <p>- телефона;</p> <p>- электронной почты;</p> <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");</p> <p>- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>	<p>Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг; информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:</p> <p>4 из 4 оцениваемых индикаторов</p>	<p>Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных страницах, на официальном сайте образовательной организации:</p>	<p>100 баллов</p>
<p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных страницах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>		<p>Общее количество опрошенных:</p>		<p>97,57 баллов</p>

		1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на стендах в помещении образовательной организации	145	142	
		1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет"	143	139	
Итого по критерию 1					
95,69 баллов					
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе времени ожидания предоставления услуг»				
	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).</p> <p>2.1.</p>	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; <p style="text-align: center;">4 из 5 оцениваемых индикаторов</p>	<p>Количество комфортных условий предоставления услуг</p> <p style="text-align: center;">80 баллов</p>		
		<p>2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах</p> <p style="text-align: center;">Показатель не оценивается для образовательных организаций</p>			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги				

<p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими специальное обучение (инструктирование);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими специальное обучение (инструктирование);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>Число опрошенных инвалидов:</p> <p>7</p>	<p>Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:</p> <p>5</p>	<p>71,43 баллов</p>	
<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>				<p>3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>35,43 баллов</p>
<p>Итого по критерию 3</p> <p>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</p>					

<ul style="list-style-type: none"> - 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); 	<ul style="list-style-type: none"> - 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); 			
<ul style="list-style-type: none"> - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	<ul style="list-style-type: none"> - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 			
<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).</p>	<p>3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:</p> <p>7</p>	<p>Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:</p> <p>5</p>	<p>71,43 баллов</p>
<p>4</p>	<p>Итого по критерию 3</p> <p>Критерий «Доброжелательность, важность работников организации сферы образования»</p>			<p>35,43 баллов</p>

	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации:	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	147	143	97,28 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	147	147	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	147	146	99,32 баллов 99,98
Итого по критерию 4				
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			98,78 баллов
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	

5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	147	145	98,64 баллов
		5.2.1. Удовлетворенность удобством графика работы образовательной организации	147	145	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	- наличием и полнотой навигации внутри организации; - графиком работы организации	147	145	98,64 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	147	147	100 баллов
Итого по всем критериям					
					99,32 баллов
					81,8 баллов

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- ✓ - режим занятий обучающихся
- ✓ - о аннотациях к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)
- ✓ - о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией
- ✓ - об общем стаже работы педагогического работника
- ✓ - 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

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:

В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателя независимой оценки качества), в частности:

- комфортная зона отдыха (ожидания)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

- Помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствуют:
- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в частности:

- 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)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими специальное обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информации о деятельности образовательной организации на информационном портале в помещениях организации, размещенные ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Привести в соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Рособразования от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- режим занятий обучающихся
- о аннотациях к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)
- о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией
- об общем стаже работы педагогического работника
- 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

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (указать параметр комфортах условиях устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставлять инвалидам по слуху и зрению) услуги судопереводчика (тифлосудопереводчика)
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому