



УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР «АЗИМУТ»

Директор ЧОУ ДПО
«Учебный центр «Азимут»



П.А. Акимов

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ОРГАНИЗАЦИИ МБУДО ДМШ ПГТ СЕРЫШЕВО

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТСКАЯ МУЗЫКАЛЬНАЯ ШКОЛА ПГТ СЕРЫШЕВО В 2022 ГОДУ

**Общая характеристика независимой оценки качества условий осуществления
образовательной деятельности муниципального бюджетного учреждения
дополнительного образования Детская музыкальная школа пгт Серышево 2022
году**

Независимая оценка была проведена в отношении: Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Детская музыкальная школа пгт Серышево.

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

- предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями;
- повышения качества предоставляемых услуг образовательными организациями.

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 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, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;
- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 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 официальных сайтов организации, информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организации (официальный сайт bus.gov.ru);

- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере образования;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

В анкетировании приняли участие 42 респондента, в том числе 0 мужчин и 42 женщины в следующих возрастных категориях:

- До 25 лет – 0 чел. (0%);
- 26 - 40 лет – 28 чел. (66,7%);
- 41 - 60 лет – 14 чел. (33,3%);
- старше 60 лет – 0 чел. (0%).

Общий балл по результатам независимой оценки организации 89 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации образования» – 97 из 100 баллов возможных;
- «Комфортность условий предоставления услуг» - 99 из 100 баллов;
- «Доступность услуг для инвалидов» – 52 из 100 баллов;
- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 из 100 баллов;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 97 из 100 баллов.

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

- Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов.

1. «Открытость и доступность информации об организации образования»

По показателю 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 составляет 100 баллов.

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, поиск по сайту, обеспечен круглосуточный доступ к размещенной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.

Информация о деятельности организации, размещенная на официальном сайте организации, размещена в полном объеме, что составляет 100 баллов.

Расчет показателя 1: $(100+100)/2=100$ (баллов).

По показателю 2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

На сайте организации имеются и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- 1) Абонентский номер телефона,
- 2) Адрес электронной почты,
- 3) Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (электронная анкета для опроса граждан).

Расчет показателя 2: в наличии и функционируют три дистанционных способа взаимодействия, что составляет 90 баллов.

По показателю 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)».

42 из 42 опрошенных респондентов удовлетворены открытостью полнотой и доступностью информации о деятельности организации,

размещенной на информационных стендах, 41 человек - выразили удовлетворенность открытостью и доступностью информации об организации на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Расчет показателя 3: $((42 + 41)/2 * 42) * 100 = 98,8 = 99$ баллов.

Расчет критерия «Открытость и доступность информации об организации образования» (К1):

Показатель 1	24 балла
Показатель 2	90 баллов
Показатель 3	99 баллов
Итого по критерию (К1)	$(0,3*24)+(0,3*90)+(0,4*99) = 90,6 = 91$ балл

Фактическая оценка по данному критерию составила 91 балл из 100 возможных.

2. «Комфортность условий предоставления услуг»

По показателю 1 «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг».

Выездная проверка показала, что МБУДО ДМШ пгт Серышево, имеет зоны отдыха для посетителей.

Навигация понятна, имеется нумерация служебных помещений. Имеются информационные стенды. Информация о деятельности учреждения, размещенная на стендах, соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Обеспечен доступ к питьевой воде, имеется бутилированная или кипяченая вода в графинах и одноразовые пластиковые стаканчики .

Имеются санитарно-гигиенические помещения внутри зданий.

Имеет хорошее санитарное состояние помещений.

Имеет частичную шаговую и транспортную доступность.

Доступна запись на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», при личном посещении у специалиста организации социальной сферы;

Расчет показателя 1: наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг составляет 100 баллов.

По показателю 2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

Комфортностью условий предоставления услуг удовлетворены 98% респондентов от общего количества опрошенных.

Расчет показателя 2: $(41/42) * 100 = 97,6 = 98$ (баллов).

Расчет критерия «Комфортность условий предоставления услуг» (К2):

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	98 баллов
Итого по критерию (К2)	$(0,5*100)+(0,5*98) = 99$ баллов

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

3. «Доступность услуг для инвалидов»

По показателю 1: «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».

В МБУДО ДМШ пгт Серышево пандус не требуется (низкий порог);

В МБУДО ДМШ пгт Серышево отсутствует прилегающая к зданию территория, на которой можно было бы организовать парковку, в связи с чем выделенные места для автотранспортных средств инвалидов отсутствуют.

Отсутствуют адаптированные поручни, расширенные дверные проемы;

Отсутствуют сменные кресла-коляски;

Отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Расчет показателя 1: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие;

$20*1=20$ (баллов).

По показателю 2: «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

В МБУДО ДМШ пгт Серышево имеется частичное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Имеется альтернативная версия официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Предоставляется помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

Имеется частичная возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Расчет показателя 2: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие;

$$\underline{20*2=40 \text{ (баллов)}}.$$

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)»

В опросе приняли участие 2 респондента, из них 100% респондентов удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

$$\underline{\text{Расчет показателя 3: } (2/2) * 100 = 100 \text{ (баллов)}}.$$

Расчет критерия «Доступность услуг для инвалидов» (К3):

Показатель 1	20 баллов
Показатель 2	40 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (К3)	$(0,3*20)+(0,4*40)+(0,3*100)= 52$ балла

Фактическая оценка по данному критерию составила 52 балла из 100 возможных.

4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»

По показателю 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)».

В опросе приняли участие 42 респондентов, из них 100% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

$$\underline{\text{Расчет показателя 1: } (42/42) * 100 = 100 \text{ (баллов)}}.$$

По показателю 2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

В опросе приняли участие 42 респондентов, из них 100% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Расчет показателя 2: $(42/42) * 100 = 100$ (баллов).

По показателю 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.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

В опросе приняли участие 41 респондентов, из них 98% респондентов удовлетворены 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.)).

При проведении оператором «контрольной закупки» - дистанционных форм взаимодействия (использование сервисов сайта), обратный ответ поступил.

Расчет показателя 3: $(41/42) * 100 = 97,6 = 98$ (баллов).

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

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	98 баллов
Итого по критерию (К4)	$(0,4*100)+(0,4*100)+(0,2*98)=99,6=100$ баллов

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

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По показателю 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)».

В опросе приняли участие 42 респондентов, из них 98% респондентов готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).

Расчет показателя 1: $(41/42) * 100 = 97,6 = 98\%$.

По показателю 2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 42 респондентов, из них 95% респондентов удовлетворенных графиком работы организации.

Расчет показателя 2: $(40/42) * 100 = 95,2 = 95\%$.

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 42 респондентов, из них 98% респондентов удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Расчет показателя 3: $(41/42) * 100 = 97,6 = 98\%$.

Расчет критерия 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K5):

Показатель 1	98 баллов
Показатель 2	95 баллов
Показатель 3	98 баллов
Итого по критерию (K5)	$(0,3*98) + (0,2*95) + (0,5*98) = 97,4 = 97$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 97 баллов из 100 возможных.

Таблица 1

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 информационных стендах в помещении организации	42	42	100
1.2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	41	42	97,6 = 98
2.	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)	41	42	97,6 = 98
3.	Доступность услуг для инвалидов оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.)	2	2	100
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	42	42	100
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги , при обращении в организацию	42	42	100
6.	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.)	41	42	97,6 = 98
	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	41	42	97,6 = 98
	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельными специалистами и др.)	40	42	95,2 = 95
8.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	41	42	97,6 = 98

III. Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Основные выводы по результатам независимой оценки:

В муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования Детская музыкальная школа пгт Серышево созданы все условия для качественного оказания услуг образовательными организациями. Организация, получила высокий балл по результатам независимой оценки. Получателями услуг организации были высказаны слова глубокой благодарности за оказываемые услуги, как организации в целом, ее руководству, так и отдельным работникам. Также получатели услуг высказали пожелания и предложения, данные представлены в Приложении 7. «Предложения и пожелания получателей услуг».

Общие рекомендации по результатам независимой оценки:

В целях повышения качества оказания услуг рекомендуется:

1. Повысить уровень доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
2. Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг.