



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с
30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Рупп С.В.

Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
учреждениями дополнительного образования, подведомственными
Управлению культуры администрации округа Муром

Тюмень, 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг	6
Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки.....	16
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	17

ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг учреждениями дополнительного образования, подведомственными Управлению культуры администрации округа Муром проведена независимая оценка. Все работы выполнены в соответствии с:

- 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»;
- 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»;
- 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»;
- Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599;
- 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 № 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 № 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 Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядок ее размещения»;

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

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

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки опросу подлежит 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек. Все работы по проведению независимой оценки проведены удаленно, при помощи специализированного сервиса «Тестограф».

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 10)	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте (max 13)	Информативность сайта	Итоговый балл
МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной»	10	100	13	100	100
МБУ ДО «Детская школа искусств №2»	10	100	13	100	100
МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева»	10	100	13	100	100
МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова»	10	100	13	100	100

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 пяти (5) 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*	«ЧЗВ»**	Анкета или ссылка на нее***	Итоговый балл
МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной»	+	+	+	+	+	100
МБУ ДО «Детская школа искусств №2»	+	+	+	+	+	100
МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева»	+	+	+	+	+	100
МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова»	+	+	+	+	+	100

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации **Часто задаваемые вопросы

***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 оценивших стенд	Кол-во удовлетворенных	Баллы по стенду	Количество оценивших сайт	Кол-во удовлетворенных	Баллы по сайту	Итоговый балл
МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной»	179	178	99,4	178	175	98,3	98,9
МБУ ДО «Детская школа искусств №2»	82	82	100,0	82	82	100,0	100,0
МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева»	139	139	100,0	140	140	100,0	100,0
МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова»	176	173	98,3	135	127	94,1	96,2

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	Транспортная доступность	Возможность бронирования/записи	Итоговый балл
МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной»	+	+	+	+	+	+	+	100
МБУ ДО «Детская школа искусств №2»	+	+	+	+	+	+	+	100
МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева»	+	+	+	+	+	+	+	100
МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова»	+	+	+	+	+	+	+	100

2.2 *Время ожидания предоставления услуги.* В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях культуры 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 ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной»	179	179	100,0
МБУ ДО «Детская школа искусств №2»	82	82	100,0
МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева»	141	141	100,0
МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова»	187	185	98,9

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 пандуса-ми	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
МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной»	+	+	+	+	+	100
МБУ ДО «Детская школа искусств №2»	+	+	+	+	+	100
МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева»	+	+	+	+	+	100
МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова»	-	-	+	+	+	60

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.** 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 и 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 услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной»	+	+	+	+	+	+	100
МБУ ДО «Детская школа искусств №2»	+	+	+	+	+	+	100
МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева»	+	+	+	+	+	+	100
МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова»	+	+	+	+	+	+	100

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 ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной»	14	14	100,0
МБУ ДО «Детская школа искусств №2»	1	1	100,0
МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева»	6	5	83,3
МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова»	9	6	66,7

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 ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной»	179	179	100,0
МБУ ДО «Детская школа искусств №2»	82	82	100,0
МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева»	141	141	100,0
МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова»	187	185	98,9

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 ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной»	179	179	100,0
МБУ ДО «Детская школа искусств №2»	82	82	100,0
МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева»	141	141	100,0
МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова»	187	186	99,5

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 ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной»	179	179	100,0
МБУ ДО «Детская школа искусств №2»	81	81	100,0
МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева»	140	140	100,0
МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова»	152	152	100,0

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 ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной»	179	179	100,0
МБУ ДО «Детская школа искусств №2»	82	82	100,0
МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева»	141	141	100,0
МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова»	187	185	98,9

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 ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной»	179	177	98,9
МБУ ДО «Детская школа искусств №2»	82	81	98,8
МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева»	141	141	100,0
МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова»	187	182	97,3

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 ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной»	179	179	100,0
МБУ ДО «Детская школа искусств №2»	82	82	100,0
МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева»	141	141	100,0
МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова»	187	186	99,5

Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей в учреждениях дополнительного образования, подведомственными Управлению культуры администрации округа Муром выявлен ряд недостатков, а именно:

1) Недостатки, выявленные в ходе изучения условий доступности услуг для инвалидов, т.е. отсутствуют некоторые параметры доступности.

Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами):

- МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова»

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов:

- МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова»

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями дополнительного образования, подведомственными Управлению культуры администрации округа Муром **итоговый балл отрасли культуры составил 98,4 баллов.**

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	МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной»	30	30	39,6	99,6	30	40	30	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	19,8	50	99,8	99,9
2	МБУ ДО «Детская школа искусств №2»	30	30	40	100	30	40	30	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	19,8	50	99,8	100,0
3	МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева»	30	30	40	100	30	40	30	100	30	40	25	95	40	40	20	100	30	20	50	100	99,0
4	МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова»	30	30	38,5	98,5	30	39,8	29,7	99,5	18	40	20	78	40	40	20	99,4	29,7	19,5	49,8	98,9	94,8
max значение		30	30	40	100	30	40	30	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	100	100

Итоговый рейтинг учреждений дополнительного образования,
подведомственных Управлению культуры администрации округа Муром

№	Организация	Количество баллов
1	МБУ ДО «Детская школа искусств №2»	100,0
2	МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной»	99,9
3	МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева»	99,0
4	МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова»	94,8

На основании полученных данных для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в том числе техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями;

2) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы учреждений рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.

Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса получателей услуг:

Организация	Пожелания респондентов
МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной»	Желательно немного позже минут на 20 начинать уроки дети не успевают даже переодеться
МБУ ДО «Детская школа искусств №2»	Хотелось бы, чтобы в школе чаще проводились встречи с интересными людьми из сферы искусства, которые будут подавать хороший пример нашим детям, стимулировать их к учебе. Часто, пока жду старшего ребенка с занятий, гуляю с коляской около школы. Рассмотрите, пожалуйста, вопрос установки скамеек на территории. Хотелось бы, чтобы в холле был аппарат с печеньем, шоколадками, соком и т.п. Рассмотрите, пожалуйста, возможность размещения в гардеробе шкафчиков для сменной обуви.

	Хотелось бы, чтобы в школе открылся класс вокала
МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева»	Оснащение новым музыкальным инструментом.
МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова»	<p>Рекомендую, по профилю обучения, посещать выставки, музеи, картинные галереи и т.п., по возможности с привлечением родителей.</p> <p>Исключить субботу как день занятий, + на сайте нет расписания занятий учащихся</p> <p>На стенде разместить Календарь с указанием недели: историческая или прикладная, с этим путаница всегда.</p> <p>Пересмотреть льготы на семью в связи с потерей кормильца</p> <p>Хотелось бы, чтобы у школы появилось новое, большее по площади здание.</p> <p>Хотелось бы узнавать больше информации по телефону. К сожалению, диспетчер не всегда может дать квалифицированную информацию по расписанию занятий</p> <p>Все должно быть для удобства детей. Хотелось бы иметь возможность оставлять художественные материалы в классе, чтобы дети не таскали это с собой, особенно тогда, когда ребенок едет в школу сразу из средней общеобразовательной школы.</p> <p>Куллеры с водой желательно. И место, где дети в перемены могли бы отдохнуть (мягкие диванчики и др..).</p> <p>Плохо с парковкой</p> <p>Хотелось бы поскорее вернуться к прежнему графику занятий, а именно, с 15.00 до 18.00. В данный период, с 18 до 21, очень неудобное время.</p> <p>Не всегда есть возможность забирать ребёнка из школы.</p>