**Сводный отчет об оказанных услугах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности муниципальными организациями города Тулы в 2020 году**

Независимая оценка была проведена в отношении муниципальных организаций дополнительного образования сферы культуры:

1. Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств № 1» (МБУДО «ДШИ №1») (обособленные структурные подразделения отсутствуют, организация имеет в оперативном управлении два здания, расположенные по адресам: г. Тула, ул. М. Мазая, д. 2-а; г. Тула, ул. Майская, д. 4);

2. Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств № 6» (обособленные структурные подразделения отсутствуют, организация имеет в оперативном управлении два здания, расположенные по адресам: г. Тула, ул. Прокудина, д. 2-а, кор. 1, г. Тула, Одоевское шоссе, д. 106);

3. Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств имени Г.Г. Галынина» (обособленные структурные подразделения отсутствуют, организация имеет в оперативном управлении два здания, расположенные по адресам: г. Тула, ул. Первомайская, д.26, г. Тула, ул. Бундурина, д. 34);

4. Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Зареченская детская школа искусств» (обособленные структурные подразделения отсутствуют).

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 официальных сайтов организаций, информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организации (официальный сайт bus.gov.ru);

- наблюдение, «контрольная закупка», посещение организаций;

- анкетирование получателей услуг.

В анкетировании приняли участие 1341 респондент, в том числе 124 человека с ограниченными возможностями здоровья.

Средний балл по результатам независимой оценки организации дополнительного образования отрасли культуры 92 из максимально возможных 100 баллов.

Средние значения основных критериев оценки качества условий оказания услуг организацией в отрасли культуры составили следующие значения:

1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 94 из 100 баллов возможных, в том числе по учреждениям:

2. «Комфортность условий предоставления услуг» - 99 из 100 баллов;

3. «Доступность услуг для инвалидов» – 66 из 100 баллов;

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

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 99 из 100 баллов.

В ходе проведения оценки выявлены следующие основные недостатки в работе организаций:

1. Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств № 1»:

1.1. Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;

1.2. Недостаточный уровень комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

1.3. Недостаточный уровень доступности образовательной деятельности для инвалидов;

1.4. Недостаточный уровень условий осуществления образовательной деятельности организаций;

2. Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств № 6»:

2.1. Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;

2.2. Недостаточный уровень комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

2.3. Недостаточный уровень доступности образовательной деятельности для инвалидов;

2.4. Недостаточный уровень условий осуществления образовательной деятельности организаций;

3. Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств имени Г.Г. Галынина»:

3.1. Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;

3.2. Недостаточный уровень доступности образовательной деятельности для инвалидов;

3.3. Недостаточный уровень условий осуществления образовательной деятельности организаций;

4. Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Зареченская детская школа искусств».

4.1. Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;

4.2. Недостаточный уровень комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

4.3. Недостаточный уровень доступности образовательной деятельности для инвалидов;

4.4. Недостаточный уровень условий осуществления образовательной деятельности организаций.

Значения показателей и общих критериев оценки качества условий оказания услуг организаций дополнительного образования сферы культуры муниципального образования город Тула, приведены в таблице 1.

Рейтинг организаций дополнительного образования сферы культуры муниципального образования город Тула, приведен в таблице 2.

На основании посещения организаций и результатов проведенного анкетирования подготовлены предложения по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности организациями дополнительного образования сферы культуры муниципального образования город Тула (таблица 3).

|  |  |
| --- | --- |
| **Ректор АНО ДПО «Восточно-Европейский институт делового администрирования и социально-политических исследований»** | **В.А. Лариков** |

Таблица 1

**ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**ОРГАНИЗАЦИЯМИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД ТУЛА**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Максимальная величина в баллах | МБУДО «ДШИ №1» **(Q1)** | МБУДО «ДШИ №6» **(Q2)** | МБУДО «ДШИ им. Галынина» **(Q3)** | МБУДО «МБУДО «Зареченская ДШИ» **(Qn)** | Максимальное значение показателя по отрасли Su =∑Sou / Qu, |
| **1.** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»** |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:- на информационных стендах в помещении организации,- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100 баллов | 91 | 96 | 93,5 | 91 | **99** *(99,2)* |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:- телефона,- электронной почты,- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 100 баллов | 100 | 90 | 100 | 60 | **87** *(87,5)* |
| 1.3 | 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) | 100 баллов | 99,4 | 100 | 100 | 99,8 | **100** *(99,8)* |
| **итого по критерию 1** | **97** | **96** *(95,8)* | **98** *(98,1)* | **85** *(85,2)* | **94** |
| **2.** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**  |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);- наличие и понятность навигации внутри организации;- доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 100 баллов | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги - данный показатель не применяется для оценки организаций дополнительного образования сферы культуры | - | - | - | - | - | - |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 99 | 97,5 | 100 | 99,5 | **99** |
| **итого по критерию 2** | **99** | **99** *(98,8)* | **100** | **100** *(99,8)* | **99** *(99,5)* |
| **3.** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |
| 3.1.  | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 100 баллов | 40 | 40 | 40 | 40 | **40** |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 100 баллов | 60 | 60 | 60 | 60 | **60** |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) | 100 баллов | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **итого по критерию 3** | **66** | **66** | **66** | **66** | **66** |
| **4.** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»**  |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 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) | 100 баллов | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 4.3. | 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) | 100 баллов | 99 | 98,8 | 100 | 100 | **99** *(99,5)* |
| **итого по критерию 4** | **99** *(99,5)* | **100** *(99,8)* | **100** | **100** | **100** *(99,8)* |
| **5.** | **Критерий «Удовлетворенность 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) | 100 баллов | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 99 | 97,5 | 99 | 99,5 | **99** *(98,6)* |
| Итого по критерию 5 | **99** *(99,5)* | **99** *(98,8)* | **99** *(99,5)* | **100** *(99,8)* | **99** *(99,3)* |
| **Результат независимой оценки организаций культуры:** | **92** *(92,4)* | **92** *(91,8)* | **93** *(92,7)* | **90** *(90,1)* | **92** *(91,8)* |

Примечание: в соответствии с Методическими рекомендациями по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы к приказу 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» полученные результаты по каждому критерию округляются до целого числа: от 0,1 до 0,5 в сторону уменьшения, с 0,6 в сторону увеличения.

Таблица 2

**РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД ТУЛА ПО РЕЗУЛЬТАТАМ независимой оценки качества условий оказания услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Количество анкет** | **Результаты независимой оценки в баллах** |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств имени Г.Г. Галынина» | 840 | **93** *(92,7)* |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 1» | 913 | **92** *(92,4)* |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6» | 1508 | **92** *(91,8)* |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Зареченская детская школа искусств» | 835 | **90** *(90,1)* |
|  | **Итого:** | **4096** | **92** *(91,8)* |

Таблица № 3

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД ТУЛА**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией |
| **1** | **Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 1»** |
| 1.1. | Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность | 1) На сайте организации разместить недостающую информацию:- предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования; - описание образовательных программ,- учебные планы реализуемых образовательных программ; - аннотаций к рабочим программам дисциплин; - календарный учебный график; - информацию об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ОВЗ; - информацию о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ОВЗ; 2) Рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»; 3) В соответствии с пожеланиями получателей услуг на информационных ресурсах организации расширить персональную информацию о педагогическом составе, в том числе о стаже работы в сфере образования, звании, квалификации, достижениях, фото; 4) Электронный сервис «Оцените качество условий оказания услуг» привести в соответствие с Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н. |
| 1.2. | Недостаточный уровень комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | Предусмотреть увеличение посадочных мест в зоне ожидания в здании ДШИ по адресу г. Тула, ул. Майская, 4. |
| 1.3. | Недостаточный уровень доступности образовательной деятельности для инвалидов | Провести опрос среди законных представителей детей с ограниченными возможностями здоровья по вопросу о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов. |
| 1.4. | Недостаточный уровень условий осуществления образовательной деятельности организаций | 1) Предусмотреть: - проведения косметического ремонта учебных классов; - приобретение новых музыкальных инструментов; - приобретение станка для хора; - установку заграждений на прилегающей территории здания по адресу г. Тула, ул. М. Мазая, д. 2-а. 2) Проработать с учредителем вопрос об увеличении площади здания ДШИ по адресу г. Тула, ул. Майская,4 или предоставлении организации в оперативное управление более приспособленного здания, большей площади. |
| **2** | **Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6»** |
| 2.1. | Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность | 1) На сайте организации разместить недостающую информацию: - план финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации на 2020г.; - информацию 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; - информацию о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам 2019 г.; 2) На сайте организации обеспечить техническую возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (электронная анкета для опроса граждан); 3) Рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы». |
| 2.2. | Недостаточный уровень комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | Предусмотреть ремонт вентиляционной системы в здании по адресу г. Тула, ул. Прокудина, д. 2-а, кор. 1 |
| 2.3. | Недостаточный уровень доступности образовательной деятельности для инвалидов | Провести опрос среди законных представителей детей с ограниченными возможностями здоровья по вопросу о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов. |
| 2.4. | Недостаточный уровень условий осуществления образовательной деятельности организаций | 1) Предусмотреть проведение косметического ремонта кабинета художественного отделения в здании по адресу г. Тула, ул. Прокудина, д. 2-а, кор. 1. 2) Проработать с учредителем вопрос об увеличении площади здания ДШИ по адресу г. Тула, ул. Прокудина, д. 2-а, кор. 1 или предоставлении организации в оперативное управление более приспособленного здания, большей площади. |
| **3** | **Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования** **«Детская школа искусств имени Г.Г. Галынина»** |
| 3.1. | Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность | 1) На сайте организации разместить недостающую информацию:- предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования за 2020г.; - 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; - о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ОВЗ; 2) Рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы» |
| 3.2. | Недостаточный уровень комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | Предусмотреть проведение косметического ремонта учебных классов |
| 3.3. | Недостаточный уровень доступности образовательной деятельности для инвалидов | Разместить на сайте организации наглядную в доступной форме информацию о предоставлении/не предоставлении образовательных услуг детям- инвалидам и лицам с ОВЗ |
| 3.4. | Недостаточный уровень условий осуществления образовательной деятельности организаций | Рассмотреть предложения, поступившие от респондентов – получателей услуг: о проведении косметического ремонта фасада зданий; о приобретении новых музыкальных инструментов  |
| **4** | **Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования** **«Зареченская детская школа искусств»** |
| 4.1. | Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность | 1) На сайте организации разместить недостающую информацию:- план финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации на 2020г.; - предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования за 2019г.; - информацию об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий; - информацию об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ОВЗ; - информацию об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ; - информацию об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ОВЗ; - информацию о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ОВЗ 2) Рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы» |
| 4.2. | Недостаточный уровень комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | Предусмотреть проведение косметического ремонта учебных классов |
| 4.3. | Недостаточный уровень доступности образовательной деятельности для инвалидов | Разместить на сайте организации наглядную в доступной форме информацию о предоставлении/не предоставлении образовательных услуг детям- инвалидам и лицам с ОВЗ |
| 4.4. | Недостаточный уровень условий осуществления образовательной деятельности организаций | Предусмотреть возможность закупки новых музыкальных инструментов |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ректор АНО ДПО «Восточно-Европейский институт делового администрирования и социально-политических исследований»** | **В.А. Лариков** |