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 № 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;
2. Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств № 5» (МБУДО «ДШИ №5») (обособленные структурные подразделения отсутствуют). Организация имеет в оперативном управлении два здания, расположенные по адресам: г. Тула, ул. Клубная, д.30, г. Тула, ул. Центральная, д. 1;
3. Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств» (МБУДО «ЛДШИ») (обособленные структурные подразделения отсутствуют). Организация имеет в оперативном управлении два здания, расположенные по адресам: г. Тула, п. Ленинский 1, ул. Гагарина, д. 18 а; г. Тула, п. Ленинский, ул. Ленина, д. 9 а; г. Тула, п. Ленинский, ул. Центральная, д.1;
4. Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Тульская детская художественная школа имени В.Д. Поленова» (ТДХШ им. В.Д. Поленова) (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 1936 респондент, в том числе 2 законных представителя детей с ограниченными возможностями здоровья.

Средний балл по результатам независимой оценки организации дополнительного образования отрасли культуры 87 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» - 97 из 100 баллов возможных, в том числе по учреждениям:
2. «Комфортность условий предоставления услуг» - 100 из 100 баллов;
3. «Доступность услуг для инвалидов» -41 из 100 баллов;
4. «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 100 из 100 баллов;
5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 100 из 100 баллов.

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

1. Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств № 4» (МБУДО «ДШИ №4»):
   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;
2. Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств № 5»:
   1. Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
   2. Недостаточный уровень комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
   3. Недостаточный уровень доступности образовательной деятельности для инвалидов;
   4. Недостаточный уровень условий осуществления образовательной деятельности организаций;
3. Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств»:
   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;
4. бюджетного учреждения дополнительного образования «Тульская детская художественная школа имени В.Д. Поленова»:
   1. Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
   2. Недостаточный уровень комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
   3. Недостаточный уровень доступности образовательной деятельности для инвалидов;

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 | Максимальн ая величина  в баллах | МБУДО «ДШИ №4» (Q,) | МБУДО «ДШИ №5» (Q2) | МБУДО «Л ДШИ» (<2з) | ТДХШ им. В.Д.  Поленова»  (Qn) | Максимальное значение показателя по отрасли S\*‘=IS0U/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 информационно­телекоммуникационной сети «Интернет» | 100 баллов | 93,5 | 93,5 | 93,5 | 100 | 95 |
| 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 | 90 | 100 | 100 | 90 | 95 |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно­телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 99,3 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| итого по критерию 1 | | | 95 (94,8) | 98 (98,1) | 98 (98,1) | 97 | 97 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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, еоды, 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 | 100 | 98,2 | 100 | 100 | 100 |
| итого по критерию 2 | | | 100 | 99 (99,1) | 100 | 100 | 100 |
| 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 | 20 | 40 | 33,3 | 20 | 23 |
| 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; | 100 баллов | 70 | 60 | 60 | 60 | 63 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | * помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); * наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |  |  |  |  |  |  |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | 0 | 0 | 0 | 100 | 25 |
| итого по критерию 3 | | | 34 | 36 | 34 | 60 | 41 |
| 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 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| итого по критерию 4 | | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 баалов | 98,5 | 99,3 | 100 | 100 | 99 |
| Итого по критерию 5 | | | 99 (99,3) | 100 (99,7) | 100 | 100 | 100 |
| Результат независимой оценки организаций культуры: | | | 86 (85,6) | 86 (85,9) | 86 (85,4) | 9! (90,1) | 87 |

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 |
| 1. | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4» | 590 | 86 (85,6) |
| 2. | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 5» | -447 | 86 (85,9) |
| 3. | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств» | 366 | 86 (85,4) |
| 4. | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тульская детская художественная школа имени В.Д. Поленова» | 533 | 91 (91,4) |
|  | Итого: | 1936 | 87 |

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 № 4» | |
| 1.1. | Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность | 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 информационно­телекоммуникационным 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». |
| 1.2. | Недостаточный уровень доступности образовательной деятельности для инвалидов | 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.). |
| 1.4. | Недостаточный уровень условий осуществления образовательной деятельности организаций | Предусмотреть: - замену мебели; замену дверей на дверные блоки из ПВХ с повышенной шумоизоляцией; замену плитки перед входной группой в зданиях школ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 5» | |
| 2.1. | Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательнуто деятельность | 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 информационно­телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ОВЗ; 2) Создать на сайте электронный сервис «Обратная связь», рассмотреть вопрос о создании раздела «Часто задаваемые вопросы»; 3) Обеспечить на сайте работу системы «Поиск» |
| 2.2. | Недостаточный уровень комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | Предусмотреть возможность проведения косметического ремонта в помещениях школы. |
| 2.3. | Недостаточный уровень доступности образовательной деятельности для инвалидов | 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.) |
| 2.4. | Недостаточный уровень условий осуществления образовательной деятельности организаций | Предусмотреть: проведение капитального ремонта цоколя здания по адресу: г. Тула, ул. Центральная 1, а также косметического ремонта фасада и внутренних помещений здания школы |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ленинская детская школа искусств» | |
| 3.1. | Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность | 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) Рассмотреть вопрос о создании раздела «Часто задаваемые вопросы»; 3) Обеспечить на сайте работу системы «Поиск» |
| 3.2. | Недостаточный уровень комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | Предусмотреть возможность проведения косметического ремонта в помещениях школы |
| 3.3. | Недостаточный уровень доступности образовательной деятельности для инвалидов | 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 и тд.) |
| 3.4. | Недостаточный уровень условий осуществления образовательной деятельности организаций | Предусмотреть возможность: обустройства прилегающей территории г. Тула, п. Ленинский 1, ул. Гагарина, д. 18 а; проведения капитального ремонта фасада и крыши г. Тула, п. Ленинский, ул. Ленина, д. 9 а |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тульская детская художественная школа имени В.Д. Поленова» | |
| 4.1. | Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность | Рассмотреть вопрос о возможности расширения перечня электронных сервисов сайта организации, в том числе обеспечить техническую возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (электронная анкета для опроса граждан); - раздел «Часто задаваемые вопросы», внедрить систему «Поиск» |
| 4.2. | Недостаточный уровень комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | Предусмотреть возможность проведения косметического ремонта зоны ожидания и участков холла 2-го этажа |
| 4.3. | Недостаточный уровень доступности образовательной деятельности для инвалидов | Рассмотреть вопрос о возможности проведения мероприятий по повышению доступности услуг для получателей образовательных услуг - детей с ограниченными возможностями здоровья. |

Ректор АНО ДПО «Восточно-Европейский институт делового  
администрирования и социально-политических  
исследований»

В.А. Лариков