

## ПРОТОКОЛ № 4

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями на территории муниципального образования «Вешкаймский район»

Дата проведения:

04.05.2023 года

Место проведения:

малый зал администрации

Время проведения:

13.00-15.00

Присутствовали: из 5 членов Общественного совета по НОКО – 5, кворум имеется.

**Председатель Общественного совета по НОКО –**

Михеева Елизавета Александровна, председатель общественного семейного Совета МО «Вешкаймский район», капитан женской баскетбольной команды «Мамы и К».

**Заместитель председателя Общественного совета по НОКО –**

Михеев Сергей Викторович, председатель муниципального родительского комитета.

**Секретарь Общественного совета по НОКО–**

Бабичева Анна Николаевна, член женского Совета муниципального образования «Вешкаймский район», представитель родителей детей-инвалидов.

**Члены Общественного совета по НОКО:**

- Ерёмина Татьяна Михайловна, член общественного семейного Совета муниципального образования «Вешкаймский район»;
- Голубкова Зинаида Ивановна, член общественного семейного Совета муниципального образования «Вешкаймский район».

**Повестка дня:**

1. О результатах проведения НОКО в 2023 году в отношении МБУ ДО «Детская школа искусств р.п. Вешкайма» с учётом информации, предоставленной организацией-оператором.

Слушали: Михееву Елизавету Александровну. Она ознакомила присутствующих с ОТЧЁТОМ организации-оператора ООО ИЦ «НОВИ» ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ Р.П. ВЕШКАЙМА». В данном отчёте представлены итоги НОКО 2023 года по МБУ ДО «Детская школа искусств р.п. Вешкайма». Проанализированы цели, задачи, объект, предмет, этапы сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность, представлен инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную

деятельность, и выборка исследования. Составлена итоговая таблица по 5 показателям по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг МБУ ДО «Детская школа искусств р.п. Вешкайма». Проведён анализ и оценка качества деятельности МБУ ДО «Детская школа искусств р.п. Вешкайма», сделаны выводы и даны рекомендации по оценке полноты и качества материалов, размещенных в сети Интернет по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность. Внесены предложения для образовательных организаций по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

**Михеева Е.А.** Прошу высказать своё мнение и внести предложения.

**Голубкова З.И.** Предлагаю информацию Михеевой Е.А. принять к сведению, результаты НОКО 2023 года в отношении МБУ ДО «Детская школа искусств р.п. Вешкайма», представленные организацией-оператором ООО ИЦ «НОВИ», утвердить.

**Михеева Е.А.** Прошу голосовать.

Голосование открытым голосованием: «за» - 5 чел., «против» - нет.

Единогласно.

#### **РЕШЕНИЕ:**

1.1. Принять к сведению отчёт организации-оператора ООО ИЦ «НОВИ» по результатам сбора и обобщения информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств р.п. Вешкайма» (Приложение №1).

1.2. Утвердить результаты НОКО 2023 года в отношении МБУ ДО «Детская школа искусств р.п. Вешкайма», представленные организацией-оператором ООО ИЦ «НОВИ». (Приложение №1).

**2. О предложениях по улучшению качества образовательной деятельности и устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в МБУ ДО «Детская школа искусств р.п. Вешкайма» в 2023 году**

Слушали:

**Михееву Елизавету Александровну**, которая познакомила присутствующих с информацией о недостатках, выявленных в результате НОКО 2023 года в отношении МБУ ДО «Детская школа искусств р.п. Вешкайма».

**Михеева Е.А.** Прошу высказать своё мнение и внести предложения.

**Ерёмина Т.М.** Предлагаю информацию Михеевой Е.А. принять к сведению.

От членов Общественного совета поступают предложения по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности МБУ ДО «Детская школа искусств р.п. Вешкайма».

**Михеева Е.А.** Прошу голосовать.

Голосование открытым голосованием: «за» - 5 чел., «против» - нет.  
Единогласно.

**РЕШЕНИЕ:**

2.1. Принять к сведению информацию о недостатках, выявленных в результате НОКО 2023 года в отношении МБУ ДО «Детская школа искусств р.п. Вешкайма» (Приложение №2).

2.2. Утвердить предложения по улучшению качества образовательной деятельности и устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в МБУ ДО «Детская школа искусств р.п. Вешкайма» в 2023 году (Приложение №3).

2.3. Направить предложения по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности в МБУ ДО «Детская школа искусств р.п. Вешкайма» в муниципальное учреждение администрацию МО «Вешкаймский район».

Председатель Общественного совета

Е.А. Михеева

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ Р.П. ВЕШКАЙМА»

Руководитель проекта  
канд. тех. наук

Иванов А.И.

Валеева С.В.

Ответственный исполнитель  
канд. с.-х. наук

Иванов А.И.

Болоткина Е.А.

Исполнитель  
специалист ИТ

Иванов А.И.

Шулькина Е.А.

Вешкайма 2023

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

К.Н. Кириков

« 28 » апреля 2023 г.  
МП

ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ Р.П. ВЕШКАЙМА»

Руководитель проекта  
канд. соц. наук

\_\_\_\_\_

Радченко С.В.

Ответственный исполнитель  
канд. соц. наук

\_\_\_\_\_

Балезина Е.А.

Исполнитель  
специалист ИЦ

\_\_\_\_\_

Шишкина Е.А.

Вешкайма 2023

## Содержание

Введение.....	6
1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организацией, осуществляющей образовательную деятельность.....	8
2. Инструментарий опроса потребителей услуг организации, осуществляющей деятельность в сфере образования.....	8
3. Выборка исследования.....	8
4. Предложения и замечания потребителей услуг по улучшению условий осуществления образовательной деятельности в организации образования.....	9
Приложение 1. «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организацией, осуществляющей образовательную деятельность».....	10
Приложение 2. «Анкета получателей услуг».....	13
Приложение 3. «Протокол по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в организации образования».....	16

## Введение

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, является одной из форм общественного контроля, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

Нормативно-методологической базой разработки технологий по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организацией образования, стали:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ "О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования";

- Федеральный закон от 05 декабря 2017 г. № 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» (с изменениями и дополнениями);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об учреждении 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»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

- Приказ Минтруда России 344 Н от 31 мая 2018 г. 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;

- Приказ Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г. «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»;

- Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 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»;

- Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий

оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения», а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации;

- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации» (с изменениями и дополнениями).

Объект исследования – Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств р.п. Вешайское»

Предмет исследования – сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организацией, осуществляющей образовательную деятельность 2023 году на основе общедоступной информации.

Источниками и методами сбора информации являются условия осуществления образовательной деятельности заявителя.

Цели исследования – анализ официальных сайтов организации образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стандартов и иных открытых информационных ресурсов организации;

- 1) анализ информативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку осуществления образовательной деятельности в сфере образования;
- 2) анализ получателей услуг.

## 2. Инструментарий опроса потребителей услуг организации, осуществляющей деятельность в сфере образования

Инструментарий опроса. Опрос потребителей услуг из числа учащихся, родителей (законных представителей) обучающихся образовательной организации проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 475н "Об утверждении Методик выявления и обобщения мнений граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

### 2.1. Выборка исследования

Выборочная совокупность обучающихся, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организацией, осуществляющей образовательную деятельность, составила 85 респондентов, из числа:

- обучающихся образовательной организации (в возрасте старше 14 лет);
- родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) образовательной организации.

Исследования методами для получения достоверных данных было использовано онлайн-анкетирование в образовательной организации, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт [7](http://n-s-</a></p></div><div data-bbox=)

**1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организацией, осуществляющей образовательную деятельность**

Основной целью сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организацией, осуществляющей образовательную деятельность, является общественный контроль в целях предоставления гражданам информации об условиях осуществления образовательной деятельности учреждениями, в целях повышения качества их деятельности, в частности:

- повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций;
- выявление основных недостатков в работе организаций;
- выработка предложений по совершенствованию деятельности организаций;
- повышение конкурентоспособности организаций.

**Объект исследования** – Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств р.п. Вешкайма».

**Предмет исследования** - сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организацией, осуществляющей образовательную деятельность в 2023 году на основе общедоступной информации.

**Источниками и методами сбора информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности являются:**

- 1) анализ официальных сайтов организации образования в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационных стендов и иных открытых информационных ресурсов организации;
- 2) анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку осуществления образовательной деятельности в сфере образования;
- 3) опрос получателей услуг.

## **2. Инструментарий опроса потребителей услуг организации, осуществляющей деятельность в сфере образования**

Инструментарий опроса. Опрос получателей услуг из числа учеников, родителей (законных представителей) обучающихся образовательной организации проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с 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".

## **3. Выборка исследования**

Выборочная совокупность обучающихся, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, составила 85 респондентов, из числа:

- обучающихся образовательной организации (в возрасте старше 14 лет);
- родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) образовательной организации.

Основными методами для получения достоверных данных было использовано онлайн-анкетирование в образовательной организации, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт <http://n-o>



к.рф) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательной организации.

К выполнению работ, привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

*Таблица 1. Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в сборе и обобщении информации в целях независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2023 году*

№	Наименование организации	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов <sup>1</sup>
1	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств р.п. Вешкайма»	85	190	44,74

#### 4. Предложения и замечания потребителей услуг по улучшению условий осуществления образовательной деятельности в организации образования

Наименование организации	Ответы
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств р.п. Вешкайма»	Школе нужны новые баяны. Обновите мебель в школе В школе искусств нет хора Провести свет на ступеньки где танцевальная группа

<sup>1</sup> Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 н. Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Приложение 1. «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организацией, осуществляющей образовательную деятельность»

1. Показатели, характеризующие критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации)»

№ п/п	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами <sup>2</sup> : - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт)
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), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздел «Часто задаваемые вопросы»; - обеспечение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

2. Показатели, характеризующие критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

№ п/п	Показатели
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - 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; - санитарное состояние помещений организации
2.2	<i>Время ожидания предоставления услуги (Данный показатель не применяется для оценки организаций образования)</i>
2.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

<sup>2</sup> Статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2015, № 27, ст. 3989), постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 29, ст. 3964; 2015, № 43, ст. 5979; 2017, № 21, ст. 3025; № 33, ст. 5202).

3. Показатели, характеризующие критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

№ п/п	Показатели
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: - 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 (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или надому
3.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)

4. Показатели, характеризующие критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

№ п/п	Показатели
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

5. Показатели, характеризующие критерий 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций»

№ п/п	Показатели
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Укажите административный этаж организации:

1) Видеоклип: Вы информированы о стандартах деятельности организации при ее посещении?

1. да

2. нет → переход к вопросу №3

2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном сайте организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

3) Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о деятельности?

1. да

2. нет → переход к вопросу №5

4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

5) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, стиль, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т.д.)

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

6) Каков ли Вы (Ваш ребенок) статус инвалида?

1. да

2. нет → переход к вопросу №6

7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения? (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т.д.)

АНКЕТА  
Получателей услуг

*Здравствуйтесь! Благодарим вас за участие в проведении сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы можете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.*

Укажите наименование Вашей организации:

---

1) Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?

1. да

2. нет → переход к вопросу №3

2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

3) Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. да

2. нет → переход к вопросу №5

4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

5) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

6) Имеете ли Вы (Ваш ребенок) статус инвалида?

1. да

2. нет → переход к вопросу №6

7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?

1. *удовлетворен(а)*

2. *не удовлетворен(а)*

8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочная, приёмная директора и т. д.)?

1. *удовлетворен(а)*

2. *не удовлетворен(а)*

9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т. д.)?

1. *удовлетворен(а)*

2. *не удовлетворен(а)*

10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?

1. *удовлетворен(а)*

2. *не удовлетворен(а)*

11) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. *да*

2. *нет*

12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. *удовлетворен(а)*

2. *не удовлетворен(а)*

13) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. *удовлетворен(а)*

2. *не удовлетворен(а)*

14) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

---

---

---

---

---

***Благодарим Вас за участие в опросе!***

**ПРОТОКОЛ  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств р.п. Вешкайма»

Регион: Ульяновская область

Адрес: 433100, Ульяновская область, Вешкаймский район, рабочий поселок Вешкайма, ул. Комсомольская, д.3

Ф.И.О. руководителя: Спирина Татьяна Викторовна

Контактный телефон: +7(84243) 23-2-75

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

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации"</b>	<b>96,8</b>
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	92
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте в сети "Интернет"	98
2	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>	<b>97,5</b>
2.1	Показатель "Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией"	95
3	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>	<b>70</b>
3.1	Показатель "Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	80
3.2	Показатель "Обеспечение в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	40
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования"</b>	<b>98,8</b>
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию"	99
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию"	99

4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия"	98
5	<b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>	<b>98,4</b>
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым"	99
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации"	96
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации"	99
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		<b>92,3</b>

### ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному постановлением Правительства РФ от 20 октября 2021 г. № 1802, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ от 14 августа 2020 № 831. Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования
- о международной аккредитации образовательных программ (при наличии)
- режим занятий обучающихся
- правила внутреннего распорядка обучающихся

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения образовательной организации и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- сменные кресла-коляски

В образовательной организации недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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 образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях



Критерий недостатка, выявленный в ходе сбора и обобщения информации о качестве услуг: наличие услуг МБУ ДО «Детский центр искусств для инвалидов»

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее представления, установленному постановлением Правительства РФ от 20 октября 2011 г. № 1870, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в формате представления на нем информации, утвержденным приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ от 14 августа 2020 № 131. Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информации о деятельности организации, в частности:

- об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об обеспечении доступа в здание образовательной организации инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья
- о наличии специальных технических средств обучения коллективно и индивидуально для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- о заключенных и подлежащих заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования
- о международной аккредитации образовательных программ (при наличии)
- режим работы обучающихся
- правила внутреннего распорядка обучающихся.

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения образовательной организации и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- специальные средства обучения
- В образовательной организации недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, к числу которых необходимо обеспечить и организации следующие условия:
- 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, осуществляемая работниками образовательной организации, профессионально необходимого обучения (инструктирование) по обслуживанию инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории.