



АН ПОО «МАНО»

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИЕЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ: МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДЕТСКАЯ
ШКОЛА ИСКУССТВ» П. КЕСОВА ГОРА ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

Ректор АН ПОО «МАНО»
д.п.н., профессор, Академик РАЕ, Федеральный эксперт,
Заслуженный Учитель РФ
_____ В.И.Гам

«_____» _____ 2019 г.

ОМСК 2019

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Цель и задачи проведения независимой оценки	4
2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения НОК УООД	4
3. Организация и методика проведения независимой оценки	5
3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных	5
3.2. Методика анализа данных и порядок расчета	9
4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий образовательной деятельности.....	11
5. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией, осуществляющей образовательную деятельность	12
5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации».....	13
5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг».....	16
5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».....	18
5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации».....	20
5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	22
5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг образовательной организацией ..	23
6. Рекомендации ОО по повышению качества работы	24
Приложение 1. Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы	27
Приложение 2. Характеристики показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	38
Приложение 3. Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества	40
Приложение 4. Список экспертов.....	44

ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий образовательной деятельности организациями, ведущими образовательную деятельность (НОК УООД) - оценочная процедура, осуществляемая в отношении образовательной организации по получению данных о качестве условий образовательной деятельности организации на основе общедоступной информации (статья 95.2 ФЗ-273 «Об образовании в Российской Федерации»; дополнения в 273-ФЗ внесены в соответствии с приказом № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»).

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам проведения независимой оценки качества условий образовательной деятельности организацией, осуществляющей образовательную деятельность - Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств» п. Кесова Гора Тверской области (далее Школа). Независимая оценка качества условий образовательной деятельности проведена в рамках Муниципального контракта № 295 от «18» апреля 2019 г., который был заключен между Комитетом по культуре, делам молодежи и спорту Администрации Кесовогорского района и Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией «Многопрофильная Академия непрерывного образования» (АН ПОО «МАНО»).

Подготовка аналитического отчета выполнялась сотрудниками организации- оператора АН ПОО «МАНО» на основе полученных результатов:

- анализа обобщения полученные в ходе НОК УООД данных;
- результатов информации на сайте образовательной организации и других общедоступных источников, а также на официальном сайте <http://bus.gov.ru>.

Результаты НОК ОУУД могут быть востребованы различными группами пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

- обучающимися и их родителями (законными представителями): в целях выбора места обучения для себя и / или своих детей; для выявления текущего уровня освоения образовательных программ и корректировки индивидуальных учебных планов; для оценки собственных возможностей продолжения образования по тем или иным образовательным программам;
- организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в целях: оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям потребителей образовательного процесса; определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления образовательных услуг;

- заинтересованными организациями - для выработки совместных с образовательной организацией действий по корректировке образовательных программ, методов обучения;
- коллегиальными органами управления организациями, осуществляющими образовательную деятельность - в качестве механизма вовлечения родителей и представителей местного сообщества в реализацию задач ее развития; Федеральными и региональными органами исполнительной власти - в целях принятия управленческих решений, в том числе при разработке программ по развитию системы образования, проведении конкурсного отбора лучших образовательных организаций, при распределении грантов.

1. Цель и задачи проведения независимой оценки

Целью НОК УООД является предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации для выявления положительных тенденций в развитии образовательной организации, определения рисков и путей их минимизации.

Проведение НОК УООД включало решение следующих **задач**:

- 1) выявление и анализ практики оказания образовательных услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность;
- 2) получение сведений о качестве условий осуществления образовательной деятельности от получателей образовательных услуг;
- 3) выявление соответствия информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, а также другой опубликованной официальной информации, в том числе на сайте bus.gov.ru, заявленным критериям: открытость доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организации; удовлетворенность условиями оказания услуг;
- 4) систематизация выявленных проблем деятельности образовательных организаций по созданию условий образовательной деятельности и их качеству, подготовка аналитического отчета.

2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения НОК УООД

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 02.03.2016) «Об образовании в Российской Федерации» (статья 95 «Независимая оценка качества образования»);

- Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
- Федеральный закон от 21 июля 2014 года N 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»
- Федеральный закон от 5 декабря 2017 года N 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»
- Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 N 582 (ред. от 29.11.2018) "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации"
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 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»
- Приказ Минтруда России от 23 мая 2018 г. N 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. N 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».

3. Организация и методика проведения независимой оценки

3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных

В задачу проведения НОК УООД входит получение разнообразной информации об ОО. НОК УООД как исследование включает в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволяют получить информацию комплексно.

Независимая оценка качества организации информирования потребителей через сайт ОО проводилась на основании критериев клиентоориентированности содержания Интернет-ресурса. Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования разработана в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013г. №582 (ред. 29.11.2018) «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» и утвержденная приказом Министерства образования и науки РФ, Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785 (ред. от 02.02.2016) предполагает повышение роли Интернет-представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг. Размещение официальных сайтов учреждений и организаций в сети Интернет на современном этапе является ведущим средством обеспечения информационной открытости образовательной системы.

Источники информации:

- состояние (наличие, содержание, обновляемость, удобство пользования и др.) сайта как ведущий критерий прозрачности деятельности образовательной организации;
- данные официальных сайтов образовательных организаций через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;
- статистическая и отчетная информация о деятельности образовательных организаций, сведения, содержащиеся в отчетах о результатах самообследования (и /или публичных докладах) образовательных организаций;
- данные социологического опроса получателей (потребителей) образовательных услуг.

Методы оценки:

1. Анализ открытости и доступности информации об образовательной организации в сети «Интернет» (Приложение 1).
2. Экспертная оценка работы ОО.
3. Анкетирование получателей образовательных социальных услуг (Приложение 2).

Непосредственно расчеты по НОК УООД проводились согласно Приказу Минтруда России от 23 мая 2018 г. N 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказу

Минтруда России от 31 мая 2018 г. N 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» (Приложение 3)

Критерии и показатели независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций

В соответствии с приказом Минтруда России от 23 мая 2018 г. N 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» независимая оценка проводится по пяти основным критериям (таблица 1):

Таблица 1.

Критерий		Показатель
1.	Открытость и доступность информации об образовательной организации	1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальных сайтах образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
		1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг
		1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
2.	Комфортность условий предоставления образовательных услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг
		2.2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, и других массовых мероприятиях .
		2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления

		услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
3. Доступность услуг для инвалидов		3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов
		3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими
		3.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)
4. Доброжелательность, вежливость работников организации		4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
		4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
		4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг		5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
		5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
		5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

3.2. Методика анализа данных и порядок расчета

Основные процедуры анализа данных включают:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.
2. Данные анализируются в программном пакете Excel Microsoft Office 2013.

Этапы обработки данных:

- 1) Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате *.xlsx.
- 2) Проверка массива данных на ошибки кодировки.
- 3) Формирование сводного итогового массива по каждому учреждению.
- 4) Расчёт стандартных показателей оценки качества услуг организаций в сфере образования.
- 5) Расчёт рейтингов организаций в сфере образования (при наличии 2 и более организаций).

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования по каждой организации в следующей последовательности:

- расчет средних значений по каждому показателю оценки;
 - перевод значений показателей оценки в баллы;
 - расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
- расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Расчет показателей производится по данным анкет, одна из которых заполнялась работником организации - оператора на основании данных, размещенных на официальном сайте обследуемой образовательной организации, либо другой опубликованной официальной информации, вторая – собирается организацией-оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого размещением анкеты в открытом доступе в сети интернет. По значениям исходных показателей производился расчет интегрального и среднего (нормированного) интегрального показателей, определяющих оценку организации в целом.

НОК УООД проводилась по 15 показателям пяти критериев. При этом 6 - из 1-й, 2-й и 3-ей групп критериев (1.1, 1.2, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2) - (*I* блок) оценивается в баллах по шкале от 0 до 100; 9 показателей (*II* блок) - по одному из 1, 2, 3 групп (1.3, 2.3, 3.3) и полностью из 4-й и 5-й групп (4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 5.3) – как доля (проценты) удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, комфортностью условий предоставления услуг, доступностью образовательных услуг для инвалидов, а также оценка доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенность условиями оказания услуг - в пределах значений от 0 до 100 %, а далее переводится в баллы с учетом коэффициентов значимости каждого показателя в своей группе критериев.

Значение каждого из 6 показателей *I* блока сначала усредняется по всем анкетам, размещенным в открытом доступе, по формуле

$$\Pi_i^{mHO} = \sum_{k=1}^N x_{ik}^m / N \quad (1)$$

где

x_{ik} – значение *i*-го показателя критерия *m* по данным *k*-той анкеты в баллах;

$m=1, 2, 3$; $i=1, 2$.

N – количество анкет, заполненных независимыми оценщиками (HO).

Далее рассчитывается среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (2) и значением, выставленным в анкете для организации – оператора (OO), по формуле:

$$\Pi_i^m = (\Pi_i^{mHO} + \Pi_i^{mOO}) / 2 \quad (2)$$

где

Π_i^{mHO} – среднее значение *i*-го показателя критерия *m* качества условий образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательного процесса), рассчитанное по формуле (2), в баллах; $m=1, 2, 3$; $i=1, 2$.

Π_i^{mOO} – значение *i*-го показателя критерия *m* качества условий образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации - оператора, в баллах; $m=1, 2, 3$; $i=1, 2$.

Средние значения для 9-и показателей *II* блока рассчитывается только по данным анкет, заполненных потребителями в открытом доступе. Каждый показатель рассчитывался в баллах, значение каждого из которых соответствовало определенному варианту ответа в анкете.

Анализ удовлетворенности потребителей качеством условий образовательной деятельности в ОО принимают участие респонденты. Расчет доли удовлетворенных качеством условий образовательной деятельности осуществляли по формуле:

$$\Pi_i^m = N_{i,4} / N, \quad (3)$$

где

$N_{i,4}$ – количество анкет, в которых значение *i*-того показателя равно или больше 4 баллов;

N – общее количество заполненных и обработанных анкет; $m=1, 2, 3, 4, 5$; $i=1, 2, 3$.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

$$\Pi_{cp,4}^m = \Pi_i^m * 10. \quad (4)$$

Подробнее в порядке расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества (Приложение 3)

Итоговая оценка по каждому критерию в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям данного критерия с учетом их значимости:

$$K^m = \sum_{i=1}^3 a_i^m * \Pi_i^m = a_1^m * \Pi_1^m + a_2^m * \Pi_1^m + a_3^m * \Pi_3^m \quad (5)$$

Значение параметра, выраженного в процентах, переводится далее в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом: 1% = 1 балл.

Таким образом, максимальное значение итогового результата по всем критериям (S) – 100 баллов.

Итоговая оценка качества условий оказания услуг определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации:

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5 \quad (6)$$

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

K^m - значения m -го критерия в баллах.

Обработка и анализ эмпирических данных производились с использованием возможностей статистико-математического пакета SPSS (версия 13.0) и программы Microsoft Excel (версия 2010). Отчет по результатам исследовательской работы составлен на базе программы Microsoft Word (версия 2010).

4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий образовательной деятельности

Независимая оценка качества условий оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств» проводилась с 18 апреля по 16 мая 2019 года. Общие данные организации Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств» представлены в таблице 3.

Выполнение работ осуществлялось в соответствии с техническим заданием к договору, при этом организация и инструментарий проведения независимой оценки согласовывались с представителями Заказчика. Независимая оценка качества условий оказания услуг Школы

была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано.

Таблица 3. Общие данные организации

Название ОО	Место нахождения	Адрес электронной почты	Официальный сайт учреждения	Ссылка на bus.gov.ru
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	171470, Тверская область, пгт Кесова Гора, ул. Кооперативная, д. 14	iidshi@yandex.ru	http://kgdshi.ru/	https://bus.gov.ru/pub/info-card/38103

В ходе проведения независимой оценки использовались следующие методы:

- личный опрос получателей услуг/посетителей образовательного учреждения;
- контент-анализ официального сайта образовательного учреждения.

По итогам оценки было опрошено 194 потребителя: 60 обучающихся, 134 – родителя. В целом по образовательному учреждению заполнен бланк анализа официального сайта.

5. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией, осуществляющей образовательную деятельность

В ходе был проведен мониторинг сайта исследуемой образовательной организации. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Приложении 1. В ходе мониторинга сайтов учитывалась не только полнота представленной информации, но также ее актуальность, доступность для различных категорий получателей услуг, доступность информации о ходе рассмотрения обращения потребителей по телефону, электронной почте, с помощью других электронных сервисов. Результаты мониторинга сайта образовательной организации Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств» представлены в таблицах 4-8.

5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся открытости и доступности информации комфортности условий составляет 100 баллов - 100%.

Таблица 4. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

м - номер критерия	Показатели	а - значимость показателя	П ^{ОО} - значение показателя в баллах (обработка анкет, заполненных работником организации - оператора)	П ^{НО} - значение показателя в баллах (обработка анкет, заполненных независимыми оценщиками)	К - значение критерия в баллах
1.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества условий, касающийся открытости и доступности информации об организации				
1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	30%	0	92	13,8
1.2.	Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	30%	60	86	21,9

1.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	40%	--	90	36
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»					71,7

Анализ официальной информации по критерию открытости и доступности информации проводился на основании изучения следующих блоков показателей:

- полный почтовый адрес ОО (*субъект РФ, населенный пункт, улица, номер дома, почтовый индекс*);
- информация о дате создания, учредителях, месте нахождения, режиме работы, контактных данных образовательной организации;
- устав ОО с копией титульного листа;
- копия лицензии с приложением;
- копия свидетельства о государственной аккредитации с приложениями;
- план финансово-хозяйственной деятельности ОО (в отчетных документах);
- соответствие формата представления информации на сайте организации приказу Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки №785 от 29.05.2014 г;
- информационная оперативность (обновление не реже одного раза в месяц).
- информация о руководителе образовательной организации: фамилия, имя, отчество;
- контактные телефоны;
- адрес электронной почты;
- информация об административном аппарате организации: фамилия, имя, отчество;
- контактные телефоны;
- адрес электронной почты;
- информация о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество;
- квалификация;
- занимаемая должность (должности), преподаваемые дисциплины;

-информация по основному виду деятельности: специфика образовательной деятельности, в том числе организация воспитательного процесса; направления, направленности подготовки бакалавриата, направления подготовки магистратуры, ООП, образовательные программы; система управления организации;

-наличие организованного взаимодействия с помощью телефона, электронной почте (несколько адресов).

Выводы по результатам оценки сайта ОУ (по критерию 1):

В целом на сайте Школы информация представлена в неполном виде. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-представительства ОО.

Основные информационные дефициты:

(по индикатору 1.1.)

-отсутствуют: информация о наличии приемных часов администрации ОО, о персональном составе педагогических работников (данные только трех человек), нет стажа работы по специальности;

отсутствуют:

- данные о структуре управления образовательной организацией;
- сведения о наличии положений о структурных подразделениях (отделениях);
- описание образовательной программы с приложением ее копии;
- сведения об учебном плане с приложением его копии;
- информация количестве вакантных мест для приема и перевода учащихся;
- локальные акты, регламентирующие деятельность учреждения (перечислены в уставе) информация о порядке перевода, отчисления и восстановлении обучающихся; информация о промежуточной аттестации; информация об итоговой аттестации обучающихся; правила использования сети Интернет;
- методические документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;
- данные о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц;
- данные Федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы по областям;
- о наличии и условиях предоставления обучающимся мер социальной поддержки;
- отсутствует отчет о результатах самообследования;
- отсутствует образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой

образовательной программе; документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях (указаны только виды услуг);

- ряд документов Школы (коллективный договор, календарный учебный график; порядок формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания, план финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации за 2015-2017г. - без даты утверждения), правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка - представленные на сайте не заверены.

(по индикатору 1.2.)

- отсутствуют средства взаимодействия с получателями образовательных услуг (форум), отсутствует блог, гостевая книга, электронный сервис для on-line взаимодействия с педагогическими работниками образовательной организации, электронная приемная или др.), с помощью которых можно вносить предложения (взаимодействовать с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации). Посылаемые сообщения на сайте организации не публикуются;

- размещение информации о принятых решениях по итогам обращения граждан на сайте образовательной организации отсутствуют.

5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся открытости и доступности информации комфортности условий составляет 100 баллов - 100%.

Таблица 5. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»

м - номер критерия	Показатели	а - значимость показателя	П^{ОО} - значение показателя в баллах (обработка анкет, заполненных работником организации - оператора)	П^{НО} - значение показателя в баллах (обработка анкет, заполненных независимыми оценщиками)	К - значение критерия в баллах
2.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки комфортности условий предоставления образовательных услуг				

2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг	30%	60	92	22,8
2.2.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, и других массовых мероприятиях	40%	40	96	27,2
2.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	--	93	27,9
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»					77,9

Анализ официальной информации по критерию оценки комфортности условий предоставления образовательных услуг показал, что в ОО представлена следующая информации характеризующая:

- материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса;
- наличие и понятность навигации внутри образовательной организации;
- условия для индивидуальной работы (наличие дополнительных образовательных программ различной направленности. В т.ч. авторских: кружков, факультативов, спортивных секций, развития одаренности; охват обучающихся); изучении динамики достижений в конкурсах, олимпиадах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях регионального, федерального и международного уровня.

Выводы по результатам оценки сайта ОУ (по критерию 2):

В целом на сайте ОУ кратко представлена информация по показателям, характеризующим комфортность условий: материально-техническое и информационное обеспечение организации отвечает требованиям к образовательной организации. В учреждении обеспечено

получение возможности обучающимся дополнительных образовательных услуг, созданы условия для самореализации обучающихся, в развитии своих творческих способностей и интересов, участие в конкурсах и олимпиадах различного уровня.

Основные информационные дефициты:

(по индикатору 2.1.)

- материально-техническое обеспечение не представлено по форме (нет сведений об основных средствах: зданиях, площадях и т.д.); информационное обеспечение образовательного процесса не представлено в единицах такого обеспечения; нет характеристики комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

- нет сведений о состоянии музыкальных инструментов;

- не представлены описание необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания; данных по обеспечению доступности питьевой воды; санитарно-гигиенических помещений (чистоты помещений, наличия мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); удовлетворительного санитарного состояния помещений образовательной организации.

(по индикатору 2.2.)

- труднодоступны сведения о создании условий для индивидуальной работы (наличие дополнительных образовательных программ различной направленности. в т.ч. авторских: кружков, факультативов, спортивных секций, развития одаренности; охват обучающихся); нет данных о функционировании служб психолого-педагогического сопровождения, социальной помощи;

- нет статистических и аналитических данных об участии воспитанников в мероприятиях регионального, федерального и международного уровня;

- нет статистических и аналитических данных (за три года, пять лет) о победителях в мероприятиях регионального, федерального и международного уровня.

5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов. В соответствии с разработанной методикой расчет значения для каждого показателя 4 – й группы рассчитывается по данным анкет потребителей. В процессе обработки анкет производились подсчет соотношения количества анкет, в которых выбраный вариант ответа где значение балла было равно или больше 40, к общему количеству опрашиваемых. Максимальный результат набранных баллов по оценке показателей составляет 1006 -100%.

Таблица 6. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

п - номер критерия	Показатели	а - значимость показателя	П ^{ОО} - значение показателя в баллах (обработка анкет, заполненных работником организации - оператора)	П ^{НО} - значение показателя в баллах (обработка анкет, заполненных независимыми оценщиками)	К - значение критерия в баллах
3.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества доступность услуг для инвалидов				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30%	0	58	8,7
3.2.	Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	40%	0	57	11,4
3.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30%	--	61	18,3
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»					38,4

Выводы по результатам (по критерию 3):

В ходе независимой оценки выявлено, что информация об обеспечении в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими на достаточном уровне представлена не в полной мере, процент потребителей, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов -55%.

Основные информационные дефициты:

(по индикатору 3.1, 3.2.)

- нет рубрики «доступная среда»; нет данных о доступности ДШИ для различных категорий населения; нет данных о мероприятиях по созданию безбарьерной образовательной среды для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ);

- нет оборудования входных групп пандусами/подъемными платформами; выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

- не представлена возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность дублирования 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);

- нет альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

- не представлена информация об оказании методического сопровождения работникам образовательной организации, прошедшим необходимое обучение;

- нет данных о наличии возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Анкетирование по критерию доброжелательности, вежливости работников организации выявило, что уровень удовлетворенности по данному критерию высокий. Выявлены следующие результаты: удовлетворены по данному критерию 95,6 % респондентов.

Таблица 7. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»

п - номер критерия	Показатели	а - значимость показателя	П^{НО} - значение показателя в баллах (обработка анкет, заполненных независимыми оценщиками)	К - значение критерия в баллах
4.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки доброжелательности, вежливости работников организации			
4.1.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	95	38
4.2.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	96	38,4
4.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	97	19,4
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»				95,8

Выводы по результатам (по критерию 4):

Уровень доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательного учреждения, по оценке респондентов, достаточно высокий и благоприятно влияет на создание комфортных условий осуществления образовательной деятельности. Таким образом, по

данному критерию зафиксирован высокий уровень доброжелательности, вежливости работников, 95,6 баллов из 100 возможных.

5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Анкетирование по критерию удовлетворенности условиями оказания услуг доброжелательности, вежливости работников организации выявило, что уровень удовлетворенности по данному критерию высокий. Выявлены следующие результаты: удовлетворены по данному критерию 97,5 % респондентов.

Таблица 8. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

м - номер крите- рия	Показатели	а - значимость показателя	П ^{НО} - значение показателя в баллах (обработка анкет, заполненных независимыми оценщиками)	К - значение критерия в баллах
5.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки удовлетворенности условиями оказания услуг			
5.1.	Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	99	29,7
5.2.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	98	19,6
5.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	97	48,5
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»				97,8

Выводы по результатам (по критерию 5):

В ходе независимой оценки выявлено следующее: зафиксирован высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, 100 баллов из 97,5 возможных.

5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг образовательной организацией

Итоговая оценка качества условий оказания услуг определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации:

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

(6)

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1 \dots 5$;

K^m - значения m -го критерия в баллах.

Критерий	К - значение критерия в баллах
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	71,7
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»	77,9
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	38,4
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»	95,8
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,8
Итог	76

В целом, данные независимой оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность – по критериям НОК УООД, по итоговой оценке качества условий оказания услуг образовательной организацией (76 из 100 возможных) свидетельствуют о высоком качестве образовательной деятельности в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детская школа искусств».

6. Рекомендации ОО по улучшению качества работы

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг организацией в сфере образования не выявили наличия каких-либо острых проблем в сфере оказания услуг. Напротив, фиксируется, что получатели услуг в учреждениях зачастую высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством оказания услуг, а также высоко оценивают работу персонала организации. Представленные ниже рекомендации базируются на представлении экспертов о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования.

Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты ОО.

Сайт образовательной организации на основании проведенной оценки должен быть подвергнут внутреннему аудиту и по его результатам доработан с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов, а именно:

- представить недостающую информацию о наличии приемных часов администрации ОО, о персональном составе педагогических работников (данные только трех человек), стаже работы по специальности; данные о структуре управления образовательной организацией; сведения о наличии положений о структурных подразделениях (отделениях); описание образовательной программы с приложением ее копии; сведения об учебном плане с приложением его копии;

- информацию количестве вакантных мест для приема и перевода учащихся;

- локальные акты, регламентирующие деятельность учреждения (перечислены в уставе) информация о порядке перевода, отчислении и восстановлении обучающихся; информация о промежуточной аттестации; информация об итоговой аттестации обучающихся; правила использования сети Интернет;

- методические документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;
- данные о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц;
- данные Федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы по областям;
- условиях предоставления обучающимся мер социальной поддержки;
- представить отчет о результатах самообследования;
- образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ – документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях (указаны только виды услуг);
- актуализировать документы Школы (коллективный договор, календарный учебный график; порядок формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания, план финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации за 2015-2017г. – проставить дату утверждения), правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка - представить на сайте заверенные экземпляры;
- обеспечить наличие возможности обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО через электронную форму для обращений участников образовательного процесса, форум, гостевую книгу, электронный сервис;
- разместить на сайте информацию о принятых решениях по итогам обращения граждан.

Рекомендации по улучшению качества доступности услуг для инвалидов.

Для обеспечения в организации условий для комфортного пребывания инвалидов и возможность получения услуг наравне с другими необходимо:

- создать на сайте рубрику «доступная среда»; разместить данные о доступности ДШИ для различных категорий населения; данных о мероприятиях по созданию безбарьерной образовательной среды для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ);
- создать альтернативную версию официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
- продолжать систематически направлять педагогов (преподавателей), иных работников, оказывающих услуги лицам с ограниченными

возможностями здоровья, на повышение квалификации по соответствующим образовательным программам;

- выделить средства для создания комфортной среды для инвалидов (дублирование надписей и графической информации знаками, выполненными рельефно - точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика), обеспечить ОО оборудованием входных групп пандусами/подъемными платформами; установками адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; территорию – стоянками для автотранспортных средств инвалидов; провести коррекцию информационно-методического сопровождения инвалидов.

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»:
НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ.

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:
НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ.

Приложение 1. Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

№	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение в баллах
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, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами)	0 баллов	100 баллов
				- доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет:		
				70-80%	40 баллов	
				81-90%	60 баллов	
				более, чем 90%	100 баллов	
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы или доля размещенных материалов составляет	0 баллов	

Независимая оценка качества условий

			организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами)		
				доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет: 70-80%	40 баллов	
				81-90%	60 баллов	
				более, чем 90%	100 баллов	
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг оказания услуг организацией	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - наличие и функционирование каждого дистанционного способа взаимодействия - в наличии и функционируют более четырех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 20 баллов за каждый способ 100 баллов	100 баллов

Независимая оценка качества условий

	мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.			
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 сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»		100%				100 баллов
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг					
2.1.	Обеспечение в организации	30%	2.1.1. Наличие комфортных	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100

Независимая оценка качества условий

	социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и	- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг	по 20 баллов за каждое условие	баллов
			- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	

Независимая оценка качества условий

			пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ¹	40%	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги	- превышает установленный норматив	0 баллов	100 баллов
				- равен установленному нормативу	10 баллов	
				- меньше установленного норматива на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного норматива на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного норматива на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного норматива не менее, чем на ½ срока (не менее, чем на 12 часов)	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	

¹ Перечень параметров оценки времени ожидания предоставления услуги для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности. В случае неприменения одного из приведенных параметров (2.2.1 или 2.2.2) в расчете показателя 2.2 учитывается только один из них. Если применимы оба параметра (2.2.1 и 2.2.2), то значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина их значений.

Независимая оценка качества условий

			прихода социального работника на дом и пр.)			
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организациями социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»		100%				100 баллов
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней,	30%	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок;	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов
				- наличие каждого из условий доступности для инвалидов	по 20 баллов за каждое условие	
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	

Независимая оценка качества условий

	расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.			
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - 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 официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	40%	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - 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 официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов
				- наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	по 20 баллов за каждое условие	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

Независимая оценка качества условий

	- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - 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).	30%	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»		100%				100 баллов
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и	40%	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего	0-100 баллов	100 баллов

Независимая оценка качества условий

	информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения),	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов

Независимая оценка качества условий

			получения консультации по оказываемым услугам и пр.)			
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»		100%				100 баллов
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	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, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа	20%	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в	0-100 баллов	100 баллов

Независимая оценка качества условий

	опрошенных получателей услуг). ²		навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	баллы)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		100%				100 баллов

² Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности.

Приложение 2. Характеристики показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Критерий		Показатель
1.	Открытость и доступность информации об образовательной организации	1.1.Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальных сайтах образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
		1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг
		1.3.Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
2.	Комфортность условий предоставления образовательных услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг
		2.2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, и других массовых мероприятиях .
		2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов
		3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими
		3.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)
4.	Доброжелательность, вежливость работников	4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную

	организации	организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). 4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) 4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). 5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) 5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Приложение 3. Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

1. Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

2. Значения показателей по каждому критерию рассчитывается по формуле:

$$\Pi^m_i = (\sum \Pi_{mij}) / J_i,$$

где m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;
 i – порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;
 j – порядковый номер параметра показателя оценки качества, $j=1..2$;
 Π_{mij} – значение j -го параметра по i -ому показателю оценки m -го критерия, в баллах;
 J_i – количество учитываемых параметров i -ого показателя оценки качества.

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

– Π^1_1 – значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$\Pi^1_1 = (\Pi_{1.1.1} + \Pi_{1.1.2}) / 2,$$

где $\Pi_{1.1.1, 1.1.2} = \left(\frac{\text{количество размещенных материалов}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100$;

– Π^1_2 – значение показателя 1.2:

$$\Pi^1_2 = \Pi_{1.2.1},$$

где $\Pi_{1.2.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– Π^1_3 – значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

где $\Pi_{1.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100$;

$\Pi_{1.3.2} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайтах в сети «Интернет»}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100$.

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

- Π^2_1 – значение показателя 2.1:

$$\Pi^2_1 = \Pi_{2.1.1},$$

где $\Pi_{2.1.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

- Π^2_2 – значение показателя 2.2 рассчитывается:

$$\Pi^2_2 = (\Pi_{2.2.1} + \Pi_{2.2.2})/2.$$

В случае неприменения одного из параметров (2.2.1 или 2.2.2) для организаций социального обслуживания в расчете показателя учитывается только один из них:

$$\Pi^2_2 = \Pi_{2.2.1} \quad \text{или} \quad \Pi^2_2 = \Pi_{2.2.2};$$

- Π^2_3 – значение показателя 2.3:

$$\Pi^2_3 = \Pi_{2.3.1},$$

количество получателей услуг, удовлетворенных
комфортностью предоставления услуг

где $\Pi_{2.3.1} = \left(\frac{\text{общее число опрошенных получателей услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

- Π^3_1 – значение показателя 3.1:

$$\Pi^3_1 = \Pi_{3.1.1},$$

где $\Pi_{3.1.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

- Π^3_2 – значение показателя 3.2:

$$\Pi^3_2 = \Pi_{3.2.1},$$

где $\Pi_{3.2.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

- Π^3_3 – значение показателя 3.3:

$$\Pi^3_3 = \Pi_{3.3.3},$$

количество получателей услуг, удовлетворенных
доступностью услуг для инвалидов

где $\Pi_{3.3.3} = \left(\frac{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}} \right) \times 100.$

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»

– Π_1^4 – значение показателя 4.1:

$$\Pi_1^4 = \Pi_{4.1.1},$$

$$\text{где } \Pi_{4.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

– Π_2^4 – значение показателя 4.2:

$$\Pi_2^4 = \Pi_{4.2.1},$$

$$\text{где } \Pi_{4.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

– Π_3^4 – значение показателя 4.3:

$$\Pi_3^4 = \Pi_{4.3.1},$$

$$\text{где } \Pi_{4.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

– Π_1^5 – значение показателя 5.1:

$$\Pi_1^5 = \Pi_{5.1.1},$$

$$\text{где } \Pi_{5.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать)}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

$$\Pi_2^5 = \Pi_{5.2.1},$$

$$\text{где } \Pi_{5.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

– Π_3^5 – значение показателя 5.3:

$$\Pi_3^5 = \Pi_{5.3.1},$$

количество получателей услуг, удовлетворенных в целом
условиями оказания услуг в организации

где $\Pi_{5.3.1} = \left(\frac{\text{общее число опрошенных получателей услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

3. Итоговая оценка по критерию К в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости:

$$K^m = \sum a_i^m \times \Pi_i^m = a_1^m \times \Pi_1^m + a_2^m \times \Pi_2^m + a_3^m \times \Pi_3^m,$$

где m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;
 i – порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;
 Π_i^m – значения i -го показателя по m -му критерию, в баллах;
 a_i^m – значимость показателя.

4. Итог определяется по формуле:

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

где:

S – оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m – порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1..5$;

K^m – значения m -го критерия в баллах.

Приложение 4. Список экспертов.

№ п/п	ФИО	Должность
1.	Агалакова Елена Анатольевна	Проректор по учебной работе, к.п.н., доцент, Засл. работник науки и образования
2.	Михайлова Валерия Евгеньевна	Начальник отдела научно-методического сопровождения, к.п.н., доцент, Почетный работник СПО
3.	Гам Антон Владимирович	Декан факультета профессиональной переподготовки и повышения квалификации
4.	Малахова Елена Валерьевна	Начальник отдела повышения квалификации, Федеральный эксперт