

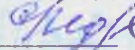


## ИНФОРМАЦИОННО-МАРКЕТИНГОВЫЙ ЦЕНТР

**УТВЕРЖДЕНО:**

Исполнитель: ООО «Информационно-маркетинговый центр «Статус»

Генеральный директор

 С.В. Федорова  
М.П.

# ОТЧЕТНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по результатам работ по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями дополнительного образования, осуществляющими образовательную деятельность в муниципальном образовании Чернский район Тульской области.

По заказу  
Комитета по образованию администрации муниципального образования Чернский район

Тула – 2020 г.

# Список исполнителей

## Организация-оператор:

Общество с ограниченной ответственностью «Информационно-маркетинговый центр «Статус» (ООО «ИМЦ «Статус»)

## Руководитель:

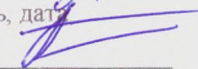
генеральный директор  
ООО «ИМЦ «Статус»

  
\_\_\_\_\_

подпись, дата

С.В. Федорова

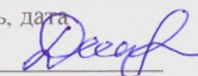
специалист

  
\_\_\_\_\_

подпись, дата

А.В. Бочкин

специалист

  
\_\_\_\_\_

подпись, дата

А.Н. Домарева

# Содержание

I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ	4
II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ	8
III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК	9
1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации»	9
2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»	11
3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»	12
4. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»	13
5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	14
6. Итоговое значение показателя оценки качества условий оказания услуг	15

## I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Перечень организаций дополнительного образования, осуществляющих образовательную деятельность в муниципальном образовании Чернский район Тульской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 г., а также количество респондентов, принявших участие в опросе, представлены в таблице 1.

Таблица 1

### Перечень организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг

№ п/п	Наименование организации	Юридический адрес организации, месторасположение помещений организации	Контактный телефон, адрес электронной почты, адрес официального сайта учреждения	Число респондентов - получателей услуг (родители обучающихся ДОУ), человек
1.	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования детей «Дом детского творчества»	301090 Тульская область, Чернский район, п. Чернь, ул. Карла Маркса, д.24	Тел: 8(48756) 2-11-49 Электронная почта: <a href="mailto:ddt.chern@tularegion.org">ddt.chern@tularegion.org</a> Адрес официального сайта учреждения в сети Интернет: <a href="http://https://ddt-chern.nubex.ru/">http://https://ddt-chern.nubex.ru/</a>	88
2.	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детско-юношеская спортивная школа» имени С.С. Реутова	301090 Тульская область, Чернский район, п. Чернь, ул. Свободная, д.147	Тел: 8(48756) 2-12-09 Электронная почта: <a href="mailto:dusch.chern@tularegion.org">dusch.chern@tularegion.org</a> Адрес официального сайта учреждения в сети Интернет: <a href="http://sportchern.ucoz.com/">http://sportchern.ucoz.com/</a>	96

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями дополнительного образования в сфере культуры, в отношении которых проводится независимая оценка**

Таблица 2

**1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

№ показателя	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещениях организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения) - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**

№ показателя	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.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

№ показателя	Показатели
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом

	<p>доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений</li> </ul>
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>

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

№ показателя	Показатели
4.1.	<p>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)</p>
4.2.	<p>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)</p>
4.3.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>

## 5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ показателя	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)

**Расчет значений показателей и критериев** производился в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н.

Расчет показателей основывался на мнениях получателей услуг, высказанных в ходе опроса (анкетирования), а также на результатах изучения условий оказания услуг в организациях дополнительного образования в сфере культуры специалистами компании-оператора НОК при посещении.

## II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ

Таблица 3

### Значения показателей оценки качества условий оказания услуг организациями дополнительного образования в Чернском районе

№ показателя	МКОУ ДОД «Дом детского творчества»	МКОУ ДОД «Детско-юношеская спортивная школа» имени С.С. Реутова
<b>1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>		
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	92	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100	100
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	100	100
<b>Итого К<sub>1</sub></b>	<b>98</b>	<b>100</b>
<b>2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>		
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	100
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	100	100
<b>Итого К<sub>2</sub></b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>		
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40	60
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100	100
<b>Итого К<sub>3</sub></b>	<b>64</b>	<b>54</b>
<b>4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>		
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в организацию	100	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организацию	100	100
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	100
<b>Итого К<sub>4</sub></b>	<b>100</b>	<b>100</b>



<b>5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>		
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	100	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100	100
<b>Итого К<sub>5</sub></b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>S</b>	<b>92</b>	<b>91</b>

### III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК

#### 1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации»

Результаты значений показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации», представлены в таблице 4.

Таблица 4

№ показателя	МКОУ ДОД «Дом детского творчества»	МКОУ ДОД «Детско-юношеская спортивная школа» имени С.С. Реутова
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	92	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100	100
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	100	100
<b>Итого по критерию К1</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Анализ результатов оценки полноты и актуальности информации, размещенной на стендах в помещениях организаций, позволяет сделать вывод, что информация на стендах представлена в полном объеме.

В ходе оценки полноты и актуальности информации, размещенной на сайтах организаций, получены следующие результаты: на сайте МКОУ ДОД «Детско-юношеская спортивная школа» имени С.С. Реутова информация размещена полностью, на сайте МКОУ ДОД «Дом детского творчества» отсутствуют следующие позиции:

- план финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации;
- информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий;
- информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц;

- информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц).

МКОУ ДОД «Дом детского творчества» рекомендовано разместить недостающую информацию на сайте.

Также на сайтах обеих организаций отсутствуют:

- раздел «Часто задаваемые вопросы»;
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг.

Обеим организациям рекомендовано создать на сайте раздел «Часто задаваемые вопросы» и обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг.

Среднее значение критерия  $K_1$  по всем двум организациям – 99 баллов.

## 2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Результаты значений показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, представлены в таблице 5.

Таблица 5

№ показателя	МКОУ ДОД «Дом детского творчества»	МКОУ ДОД «Детско-юношеская спортивная школа» имени С.С. Реутова
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	100
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	100	100
<b>Итого по критерию <math>K_2</math></b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Анализ результатов оценки по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» позволяет сделать вывод о том, что в целом в обследованных учреждениях созданы комфортные условия для получателей услуг. Во всех учреждениях

значения показателей по данному критерию достигают максимального значения – 100 баллов.

Тем не менее, на основании замечаний и пожеланий получателей услуг, высказанных в ходе опроса, можно отметить следующие составляющие комплекса условий комфортности, которые нуждаются в улучшении, с точки зрения респондентов:

- **необходимость «сделать косметический ремонт»** актуализировали респонденты в МБУ ДО «Центр творческого развития и гуманитарного образования»;
- на **«холод в помещении»** пожаловались опрошенные в МКОУ ДОД «Дом детского творчества».

Учреждению рекомендовано рассмотреть возможность учета замечаний и пожеланий респондентов по улучшению условий оказания услуг.

**Среднее значение критерия  $K_2$  по всем двум учреждениям – 100 баллов.**

### **3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»**

Результаты значений показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, представлены в таблице 6.

Таблица 6

№ показателя	МКОУ ДОД «Дом детского творчества»	МКОУ ДОД «Детско-юношеская спортивная школа» имени С.С. Ретуова
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40	60
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100	100
<b>Итого по критерию <math>K_3</math></b>	<b>64</b>	<b>54</b>

Анализ результатов оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов» свидетельствует о том, что в обследованных учреждениях условия доступности для инвалидов обеспечены не полностью. В обоих учреждениях отсутствуют:

- **оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов** (см. описание показателя 3.1 в Таблице 2), за исключением входных групп, оборудованных пандусами (подъемными платформами), расширенных дверных проемов и специ-

ально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (туалетов) в МКОУ ДОД «Дом детского творчества»;

- 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 организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации (за исключением МКОУ ДОД «Детско-юношеская спортивная школа»).

На основании выявленных недостатков по критерию «доступность услуг для инвалидов» учреждениям рекомендовано рассмотреть возможность проведения работ по обеспечению условий, предусмотренных программой «Доступная среда».

**Среднее значение критерия К<sub>3</sub> по двум учреждениям – 59 баллов.**

#### **4. По критерию «Доброжелательность и вежливость работников организации»**

Результаты значений показателей по критерию «Вежливость, доброжелательность работников организации», представлены в таблице 7.

Таблица 7

№ показателя	МКОУ ДОД «Дом детского творчества»	МКОУ ДОД «Детско-юношеская спортивная школа» имени С.С. Ретутова
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	100	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	100	100
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	100

Доброжелательность и вежливость работников организаций респонденты оценивают максимально высоко: значения всех показателей, входящих в данный критерий, равны 100 баллам.

Среднее значение критерия  $K_4$  по двум учреждениям – 100 баллов.

### 5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Результаты значений показателей по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», представлены в таблице 8.

Таблица 8

№ показателя	МКОУ ДОД «Дом детского творчества»	МКОУ ДОД «Детско-юношеская спортивная школа» имени С.С. Ретутова
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	100	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100	100
<b>Итого по критерию <math>K_5</math></b>	100	100

Удовлетворенность респондентов условиями оказания услуг в целом находится на очень высоком уровне: значения по данному критерию в обеих организациях составляют 100 баллов из 100 возможных.

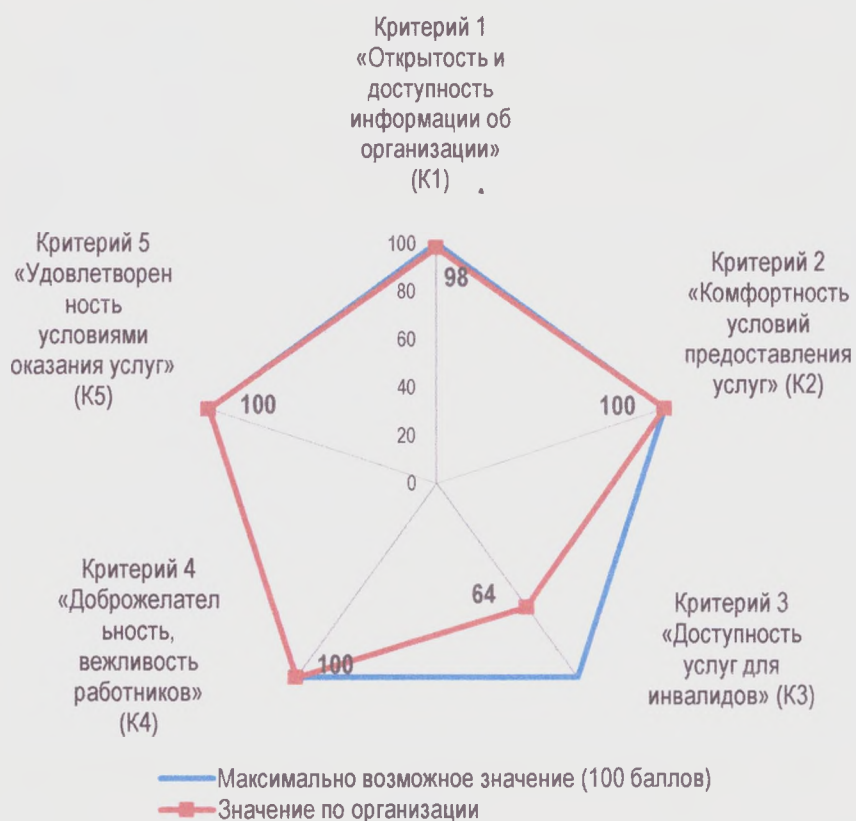
Среднее значение критерия  $K_5$  по двум учреждениям – 100 баллов.

## 6. Итоговое значение показателя оценки качества условий оказания услуг

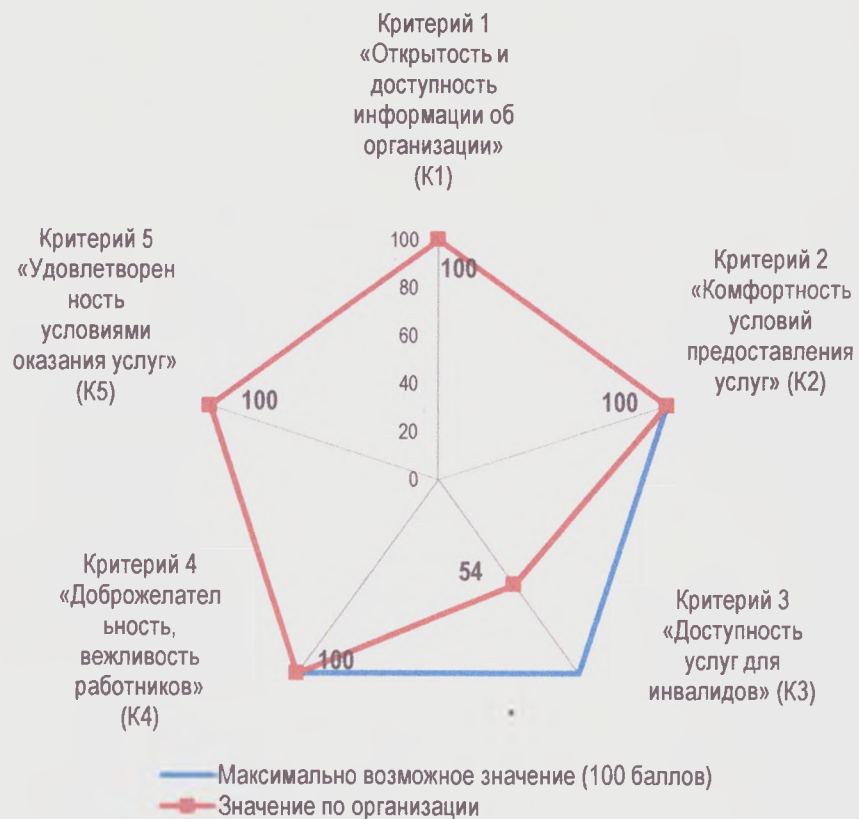
Итоговые значения показателя оценки качества условий оказания услуг (S) по каждому обследованному учреждению рассчитывались как среднее арифметическое значений критериев K1, K2, K3, K4, K5.

Полученные значения S приведены ниже вместе с диаграммами, иллюстрирующими соотношения критериев по каждому учреждению.

### МКОУ ДОД «Дом детского творчества» S = 92 балла



**МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа»  
S = 91 балл**



**Значение показателя оценки качества (S) в среднем по двум учреждениям составляет 92 балла**