

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в соответствии с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»

Наименование ОУ: **МКОУ ДОД «Дом детского творчества»**

Дата выезда в организацию: _____

Критерии / показатели	Максимальное значение (балл)	Результаты (балл)	Основные недостатки в работе образовательной организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг	Выводы и предложения по совершенствованию деятельности образовательной организаций
1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»				
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100	92	<p>Информация на стендах в помещениях организации представлена в полном объеме. На официальном сайте информацию размещена не полностью. Отсутствуют следующие позиции:</p> <ul style="list-style-type: none"> – план финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации; – информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий; – информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение 	Рекомендовано разместить на официальном сайте недостающую информацию.

			<p>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;</p> <ul style="list-style-type: none"> – информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки. 	
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	<p>На сайте организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> – раздел «Часто задаваемые вопросы»; – техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг. 	Рекомендовано создать на сайте раздел «Часто задаваемые вопросы» и обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг.
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	100	100	Замечаний и пожеланий со стороны опрошенных не прозвучало.	
Итого К₁	100	98		
2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг»				
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	100	Обеспечены все указанные в методике условия комфортности.	
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	100	100	Доля удовлетворенных составляет 100%. При этом прозвучали пожелания (в лексике респондентов) «сделать	Рекомендовано рассмотреть возможность учета замечаний и пожеланий опрошенных

			косметический ремонт», а также опрошенные пожаловались на «холод в помещении».	
Итого К₂	100	100		
3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»				
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	100	60	Условия доступности для инвалидов обеспечены не полностью. В организации отсутствуют: <ul style="list-style-type: none"> – сменные кресла-коляски, – выделенные стоянки для инвалидов. 	Рекомендовано рассмотреть возможность проведения работ по обеспечению условий, предусмотренных программой «Доступная среда»
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	40	В организации отсутствуют: <ul style="list-style-type: none"> – 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. 	
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100	100	Пожеланий и замечаний не прозвучало	

Итого К₃	100	64	
4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в организацию	100	100	Доля удовлетворенных составляет 100%. Пожеланий и замечаний не прозвучало.
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организацию	100	100	Доля удовлетворенных составляет 100%. Пожеланий и замечаний не прозвучало.
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	100	Доля удовлетворенных составляет 100%. Пожеланий и замечаний не прозвучало.
Итого К₄	100	100	
5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100	100	Доля готовых рекомендовать организацию составляет 100%. Пожеланий и замечаний не прозвучало.
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	100	100	Доля удовлетворенных графиком составляет 100%. Пожеланий и замечаний не прозвучало.
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100	100	Доля удовлетворенных составляет условиями оказания услуг в целом 100%. Пожеланий и замечаний не прозвучало.
Итого К₅	100	100	
S	100	92	