®

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 организаций дополнительного образования, осуществляющих образовательную деятельность в муниципальном образовании Щекинский район Тульской области.**

По заказу

администрации муниципального образования

Щекинский 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» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.В. Федорова

подпись, дата

специалист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Бочкин

подпись, дата

специалист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Домарева

подпись, дата

**Содержание**

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

**I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ**

Перечень организаций дополнительного образования, осуществляющих образовательную деятельность в муниципальном образовании Щекинский 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. | МБУ ДО «Центр детского творчества» | 301212, Тульская обл., Щекинский р-н, р.п. Первомайский, пр. Улитина, 16а | 8 (48751) 9-39-39  sh-zdt@ tularegion.ru htpp://cdtschekino.ru | 600 |
| 2. | МАУ ДО «Детская школа искусств» | 301247, Тульская обл., г. Щекино, ул. Молодежная, 6 | 8 (48751) 4-43-33  sh-schkoliask@tularegion.ru  htpp://school-arts.ru/index.php | 576 |
| 3. | МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа № 1» |  | 8 (48751) 5-33-48  sh-spschkola1@tularegion.ru  htpp://dush1.ru | 295 |
| 4. | МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №2» | 301205, Тульская обл., Щекинский р-н, г. Советск, ул. Энергетиков, 60 | sh-spschkola2@tularegion.ru  htpp://sovdush2.reg-school.ru | 120 |

**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:  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы");  - обеспечение 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 доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - 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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) |

**4. Показатели, характеризующие**

**критерий «Доброжелательность, вежливость работников**

**организации»**

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

**5. Показатели, характеризующие критерий «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 сфере культуры**

**в Щекинском районе**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  показателя | МБУ ДО «Центр детского творчества» | МАУ ДО «Детская школа искусств» | МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа № 1» | МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №2» |
| **1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость**  **и доступность информации об организации»** | | | | |
| 1.1 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 1.2 | 100 | 94 | 97 | 91 |
| 1.3 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **Итого К1** | **100** | **98** | **99** | **97** |
| **2. Показатели, характеризующие критерий**  **«Комфортность условий предоставления услуг»** | | | | |
| 2.1 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2.2 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **Итого К2** | **100** | **100** | **100** | **100** |
| **3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг**  **для инвалидов»** | | | | |
| 3.1 | 0 | 0 | 40 | 20 |
| 3.2 | 80 | 40 | 40 | 40 |
| 3.3 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **Итого К3** | **62** | **46** | **58** | **52** |
| **4. Показатели, характеризующие**  **критерий «Доброжелательность, вежливость работников**  **организации»** | | | | |
| 4.1 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 4.2 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 4.3 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **Итого К4** | **100** | **100** | **100** | **100** |
| **5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность**  **условиями оказания услуг»** | | | | |
| 5.1 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 5.2 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 5.3 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **Итого К5** | **100** | **100** | **100** | **100** |
| **S** | **92** | **89** | **91** | **90** |

**III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК**

* **По критерию «Открытость и**

**доступность информации об организации»**

Анализ результатов оценки полноты и актуальности информации, размещенной на официальном сайте организации, позволяет сделать вывод, что информация на стендах в помещениях организаций, а также на официальных сайтах представлена в полном объеме, за исключением информации:

* **об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья** на сайтах МАУ ДО «Детская школа искусств», МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа № 1», МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №2»;
* **о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья** на сайтах МАУ ДО «Детская школа искусств», МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа № 1», МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №2»;
* **о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам на** сайтах МАУ ДО «Детская школа искусств», МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №2»;
* **о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе** на сайте МАУ ДО «Детская школа искусств»;
* **об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья** на сайте МАУ ДО «Детская школа искусств»;
* **о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья на** сайте МАУ ДО «Детская школа искусств»;
* **об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья** на сайте МАУ ДО «Детская школа искусств».

Учреждениям рекомендовано разместить недостающую информацию на официальных сайтах.

**Среднее значение критерия К1 по всем четырем организациям – 99 баллов.**

**2. По критерию**

**«Комфортность условий предоставления услуг»**

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.

В ходе анкетирования получателей прозвучало пожелание (в лексике респондентов):

* **«приобрести новый спортивный инвентарь» и «в зал по волейболу выделить новую сетку»** в МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа № 1».

Учреждению рекомендовано рассмотреть возможность учета данного пожелания респондентов по улучшению условий оказания услуг.

**Среднее значение критерия К2 по всем трем учреждениям – 100 баллов.**

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

Анализ результатов оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов» свидетельствует о том, что в обследованных учреждениях условия доступности для инвалидов обеспечены не полностью. В 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)** в МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа № 1», МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №2» и **специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения** в МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа № 1»;
* **дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации** (за исключением МБУ ДО «Центр детского творчества»);
* **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 МБУ ДО «Центр детского творчества»).

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 К3 по всем четырем учреждениям – 55 баллов.**

**4. По критерию «Доброжелательность**

**и вежливость работников организации»**

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

**Среднее значение критерия К4 по всем четырем учреждениям – 100 баллов.**

**5. По критерию**

**«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Удовлетворенность респондентов условиями оказания услуг в целом находится на очень высоком уровне: значения по данному критерию во всех трех школах составляют 100 баллов из 100 возможных.

**Среднее значение критерия К5 по всем четырем учреждениям – 100 баллов.**

* **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 К1, К2, К3, К4, К5.

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

**МБУ ДО «Центр детского творчества»**

**S = 92 балла**

**МАУ ДО «Детская школа искусств»**

**S = 89 баллов**

**МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа № 1»**

**S = 91 балл**

**МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа № 2»**

**S = 90 баллов**

**Значение показателя оценки качества (S) в среднем**

**по всем четырем учреждениям составляет 91 балл**