



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с
30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
государственными и муниципальными образовательными организациями г.
Муром Владимирской области

Тюмень, 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг	7
Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки	18
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	19
Итоговые значения показателей независимой оценки	20

ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг государственными и муниципальными образовательными организациями г. Муром Владимирской области проведена независимая оценка в отношении 4 образовательных учреждений. Все работы выполнены в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-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»;
- 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»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры,

охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «О правилах размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлении информации об образовательной организации»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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»;

- Приказом Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- Методическими рекомендациями (Примерами) расчета показателей, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,

образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (основная часть и приложения), в редакции от 15 августа 2019 г., подготовленными Министерством труда и социальной защиты РФ в целях реализации Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

- 1) открытость и доступность информации об образовательных организациях;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доброжелательность, вежливость работников организаций;
- 4) удовлетворенность качеством условий оказания услуг;
- 5) доступность услуг для инвалидов.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг.

Опрос получателей услуг, а также сбор информации об условиях оказания услуг в образовательных организациях проходил удаленно в сети «Интернет» при помощи специализированного сервиса «Тестограф». Получатели услуг самостоятельно заполняли анкету о качестве оказания услуг в организациях, а информацию о наличии тех или иных условий (наличие информации на стендах, обеспечение параметров комфортности и доступности для инвалидов) предоставили руководители/уполномоченные лица организаций.

Анализ официальных сайтов образовательных организаций проходил удаленно, сайты оценивались исполнителем на предмет соответствия действующему законодательству.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки, опросу подлежит 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек (Таблица 1).

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№	Учреждение	Объем генеральной совокупности	Объем выборочной совокупности	Сокращенное наименование учреждения	Сайт организации
1	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной»	310	194	МБУДО «ДШИ №1 им. А.А. Епанчиной»	http://school-art1.ru
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №2»	200	102	МБУДО «ДШИ №2»	http://school-art2.ru
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева»	311	131	МБУДО «ДМШ №3 им. Н.Г. Лаврентьева»	https://dms3-murom.ru/
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа имени И.С. Куликова»	367	193	МБУДО «ДХШ им. И.С. Куликова»	https://xn--gtbzajlun1a.xn--p1ai/

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

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.

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

№	Организация	Количество информационных объектов на стенде	Максимально возможный балл	Информативность стенда	Количество информационных объектов в на сайте	Максимально возможный балл	Информативность сайта	Итоговый балл
1	МБУДО “ДШИ №1 им. А.А. Епанчиной”	11	11	100	52	52	100	100
2	МБУДО “ДШИ №2”	11	11	100	52	52	100	100
3	МБУДО “ДМШ №3 им. Н.Г. Лаврентьева”	11	11	100	52	52	100	100
4	МБУДО “ДХШ им. И.С. Куликова”	11	11	100	52	52	100	100

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество**

баллов по данному критерию – 100 баллов. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

№	Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	Раздел “Часто задаваемые вопросы”	Анкета или ссылка на нее**	Итоговый балл
1	МБУДО “ДШИ №1 им. А.А. Епанчиной”	+	+	+	+	+	100
2	МБУДО “ДШИ №2”	+	+	+	+	+	100
3	МБУДО “ДМШ №3 им. Н.Г. Лаврентьева”	+	+	+	+	+	100
4	МБУДО “ДХШ им. И.С. Куликова”	+	+	+	+	+	100

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

**Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

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 соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

№	Организация	Количество оценивших стенд	Кол-во удовлетворенных	Баллы по стенду	Количество оценивших сайт	Кол-во удовлетворенных	Баллы по сайту	Итоговый балл
1	МБУДО “ДШИ №1 им. А.А. Епанчиной”	167	162	97	162	157	96,9	97
2	МБУДО “ДШИ №2”	102	102	100	99	98	99	99,5
3	МБУДО “ДМШ №3 им. Н.Г. Лаврентьева”	128	128	100	122	121	99,2	99,6
4	МБУДО “ДХШ им. И.С. Куликова”	191	191	100	191	191	100	100

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

№	Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации и внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Итоговый балл
1	МБУДО “ДШИ №1 им. А.А. Епанчиной”	+	+	+	+	+	100
2	МБУДО “ДШИ №2”	+	+	+	+	+	100
3	МБУДО “ДМШ №3 им. Н.Г. Лаврентьева”	+	+	+	+	+	100
4	МБУДО “ДХШ им. И.С. Куликова”	+	+	+	+	+	100

2.2 Время ожидания предоставления услуги.

В соответствии с Единым порядком расчета в учреждениях образования показатель 2.2 не применяется. Рассчитывается как среднее арифметическое между значениями показателей 2.1 и 2.3.

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное**

количество баллов по данному критерию – 100 баллов. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

№	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворен ных	Итогов ый балл
1	МБУДО “ДШИ №1 им. А.А. Епанчиной”	194	182	93,8
2	МБУДО “ДШИ №2”	102	102	100
3	МБУДО “ДМШ №3 им. Н.Г. Лаврентьева”	131	128	97,7
4	МБУДО “ДХШ им. И.С. Куликова”	193	187	96,9

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

№	Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
1	МБУДО “ДШИ №1 им. А.А. Епанчиной”	+	+	+	+	+	100
2	МБУДО “ДШИ №2”	+	+	+	+	+	100
3	МБУДО “ДМШ №3 им. Н.Г. Лаврентьева”	+	+	+	+	+	100
4	МБУДО “ДХШ им. И.С. Куликова”	+	+	+	+	+	100

3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

№	Организация	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуков и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
1	МБУДО “ДШИ №1 им. А.А. Епанчиной”	+	+	+	+	+	+	100
2	МБУДО “ДШИ №2”	+	+	+	+	+	+	100
3	МБУДО “ДМШ №3 им. Н.Г. Лаврентьева”	+	+	+	+	+	+	100
4	МБУДО “ДХШ им. И.С. Куликова”	—	+	+	+	+	+	100

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

№	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МБУДО “ДШИ №1 им. А.А. Епанчиной”	5	5	100
2	МБУДО “ДШИ №2”	10	10	100
3	МБУДО “ДМШ №3 им. Н.Г. Лаврентьева”	9	8	88,9
4	МБУДО “ДХШ им. И.С. Куликова”	14	13	92,9

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

№	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итогов ый балл
1	МБУДО “ДШИ №1 им. А.А. Епанчиной”	194	193	99,5
2	МБУДО “ДШИ №2”	102	102	100
3	МБУДО “ДМШ №3 им. Н.Г. Лаврентьева”	131	131	100
4	МБУДО “ДХШ им. И.С. Куликова”	193	192	99,9

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

№	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетвор енных	Итогов ый балл
1	МБУДО “ДШИ №1 им. А.А. Епанчиной”	194	194	100
2	МБУДО “ДШИ №2”	102	102	100
3	МБУДО “ДМШ №3 им. Н.Г. Лаврентьева”	131	130	99,2
4	МБУДО “ДХШ им. И.С. Куликова”	193	193	100

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

№	Организация	Количество ответивших	Количество о удовлетвор енных	Итогов ый балл
1	МБУДО “ДШИ №1 им. А.А. Епанчиной”	153	153	100
2	МБУДО “ДШИ №2”	95	95	100
3	МБУДО “ДМШ №3 им. Н.Г. Лаврентьева”	123	122	99,2
4	МБУДО “ДХШ им. И.С. Куликова”	189	189	100

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

№	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итогов ый балл
1	МБУДО “ДШИ №1 им. А.А. Епанчиной”	194	189	97,4
2	МБУДО “ДШИ №2”	102	101	99
3	МБУДО “ДМШ №3 им. Н.Г. Лаврентьева”	131	130	99,2
4	МБУДО “ДХШ им. И.С. Куликова”	193	192	99,5

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

№	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итогов ый балл
1	МБУДО “ДШИ №1 им. А.А. Епанчиной”	194	190	97,9
2	МБУДО “ДШИ №2”	102	102	100
3	МБУДО “ДМШ №3 им. Н.Г. Лаврентьева”	131	129	98,5
4	МБУДО “ДХШ им. И.С. Куликова”	193	191	99

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

№	Организация	Количество ответивши х	Количество удовлетвор енных	Итогов ый балл
1	МБУДО “ДШИ №1 им. А.А. Епанчиной”	194	192	99
2	МБУДО “ДШИ №2”	102	102	100
3	МБУДО “ДМШ №3 им. Н.Г. Лаврентьева”	131	131	100
4	МБУДО “ДХШ им. И.С. Куликова”	193	193	100

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг **итоговый балл** образовательных организаций г. Муром Владимирской области составил 99,2 (см. ниже)

Итоговые значения показателей независимой оценки

№	Наименование организации	Итоговый балл по учреждению	Показатели характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итог о по критерию 1	Показатели характеризующие комфортность условий оказания услуг			Итог о по критерию 2	Показатели характеризующие доступность услуг для инвалидов			Итого по критерию 3	Показатели характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации	
			0,3	0,3	0,4		0,3	0,4	0,3		0,3	0,4	0,3		0,4	0,4
			1.1	1.2	1.3		2.1	2.2*	2.3		3.1	3.2	3.3		4.1	4.2
1	МБУДО “ДШИ №1 им. А.А. Епанчиной”	98,8	30	30	38,8	98,8	30	38,8	28,1	97	30	40	30	100	39,8	39,8
2	МБУДО “ДШИ №2”	99,9	30	30	39,8	99,8	30	40	30	100	30	40	30	100	40	40
3	МБУДО “ДМШ №3 им. Н.Г. Лаврентьева”	98,9	30	30	39,8	99,8	30	39,5	29,3	98,8	30	40	26,7	96,7	40	40
4	МБУДО “ДХШ им. И.С. Куликова”	99,2	30	30	40	100	30	39,4	29,1	98,5	30	40	27,9	97,9	40	40

* - Данный показатель в образовательных организациях рассчитывается как среднее арифметическое между показателями 2.1 и 2.3

Итоговый балл по отрасли – 99,2

На основании полученных данных для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

- 1) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы учреждений рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса(см. ниже).

Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса получателей услуг:

<u>Организация</u>	<u>Рекомендации</u>	<u>Частота</u> (количество респондентов)
МБУДО “ДШИ №1 им. А.А. Епанчиной”	Сделать современный ремонт	3
	Плохая связь, не дозвониться ребенку	1
	Приобрести бахилы на случаи, когда ребенок забыл сменную обувь	1
	Поставить кулер с водой	3
	Приобрести современное техническое оборудование	1

	Добавить по краям ступенек на лестнице второго этажа резинки; Довольно крутые ступени	2
	Обеспечить здание горячей водой	1
	Более просторный кабинет для занятий живописью	2
	Новые книги для библиотеки	1
	Давать возможность детям выступать на концертах, участвовать в городских мероприятиях, проводить ежегодный отчетный концерт со всеми направлениями деятельности школы	1
	Выезжать на плэнер за город	1
	Обновить учебники и учебные материалы	4
МБУДО “ДШИ №2”	–	–
МБУДО “ДМШ №3 им. Н.Г. Лаврентьева”	Сделать ремонт в туалете	1
	Улучшить состояние тротуаров	1
	Сделать косметический ремонт	2
	Сделать новый корпус: здание маловато	1
	Добавить новые кабинеты для обучающихся	1
МБУДО “ДХШ им. И.С. Куликова”	–	–