

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»



Л. Кирикова
2019 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

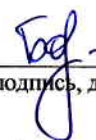
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ
РЕАЛИЗУЮЩЕЙ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩОЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
НА ТЕРРИТОРИИ Г. ДОНЕЦКА

Руководитель проекта
канд. соц. наук


подпись, дата

Якушина Н.В.

Ответственный исполнитель
канд. соц. наук


подпись, дата

Балезина Е.А.

Исполнитель
специалист ИЦ


подпись, дата

Васильев М.Е.

г. Донецк 2019

Содержание

Введение	3
1 Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества образовательной деятельности	4
2. Методика исследования	7
2.1. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность и выборка исследования	16
2.2. Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	18
2.3. Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	19
Приложение 1 АКТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	25
Приложение 2 Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности образовательной организации	37
Приложение 3 Пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг	41

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории г. Донецка - оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций. Нормативно-методологической базой разработки технологий сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности (мониторинга) по показателям, установленным приказом Министерства образования и науки РФ, стали:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ "О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования";

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 декабря 2013 г. № 1324 "Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию";

- Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, направленные письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 сентября 2016 г. № 02-860.

- Приказ Минтруда России 344 Н от 31 мая 2018 г. 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.

- Приказ Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г. «Об утверждении Методики 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».

1 Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества образовательной деятельности

Основной целью независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования (НОКУ) является определение уровня удовлетворенности обучающихся, их родителей и законных представителей качеством образовательной деятельности, анализ состояния сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность и анализ деятельности образовательных организаций путем расчета интегральных показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария независимой оценки качества условий образовательной деятельности, осуществляемой образовательными организациями г. Донецка.

2. Организация и проведение оценки соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении образовательной организации;

- на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет».

3. Оценка наличия на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

4. Оценка удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

5. Оценка обеспечения в образовательной организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

6. Оценка наличия в образовательной организации возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах.

7. Оценка удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации.

8. Оценка оборудования помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

9. Оценка обеспечения в образовательной организации условий доступности, инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

10. Оценка удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

11. Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

12. Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

13. Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

14. Оценка готовности участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

15. Оценка удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы образовательной организации.

16. Оценка удовлетворённости условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

17. Расчет итогового показателя качества образовательной деятельности.

18. Разработка рекомендаций по улучшению качества образовательной деятельности организации.

Объект исследования – образовательные организации г. Донецка, осуществляющие образовательную деятельность в 2019 году, (перечень организаций приведен в Приложении 1).

Предмет исследования - независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций г. Донецка в 2019 году на основе общедоступной информации.

Сроки выполнения оценочных процедур с 24 апреля по 17 мая 2019 года.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий деятельности образовательных организаций, осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки образовательных учреждений;
- разработана анкета для организаций, реализующих следующие образовательные программы:

- образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования.

- рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборка;
- разработаны инструкции проведения опроса;
- осуществлен поиск адресов сайтов оцениваемых организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества работы образовательных организаций.

Сбор данных осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- проведения опросов следующих респондентов:
 - обучающиеся (воспитанники) образовательной организации г. Донецка, включенных в Перечень в возрасте 14 и более лет;
 - родители (законные представители) обучающихся (воспитанников) образовательной организации г. Донецка, включенных в Перечень.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен:

- информационно-аналитический отчет с выводами и рекомендациями;
- Итак, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание деятельности образовательных учреждений по методике, рекомендованной Министерством образования и науки Российской Федерации. А именно,
- 1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об образовательной организации; комфортность условий предоставления образовательных услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций; удовлетворенность условиями оказания услуг;
 - 2) рассчитаны интегральные значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения независимой оценки качества деятельности образовательных учреждений;
 - 3) рассчитан итоговый показатель.

2. Методика исследования

1. Независимая оценка качества проводится по 5 критериям:

- открытость и доступность информации об образовательной организации;
- комфортность условий предоставления образовательных услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Каждый критерий представлен 3 показателями, которые представлены индикаторами параметров оценки. Значения индикаторов рассчитываются по формуле, указанной в методике. Значения показателей также рассчитываются по формуле с учётом значимости показателя, представленного в процентах. Сумма величин трёх показателей внутри каждого из критериев также составляет 100%.

2.2. Содержание критериев оценки качества характеризует показатели, которые определяются совокупностью параметров, подлежащих оценке.

2.3. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами.

2.4. Источниками и методами сбора информации о НОК в соответствии с установленными показателями являются:

- официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»),
- информационные стенды в помещениях образовательных организаций;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- результаты изучения условий оказания услуг образовательными организациями (наблюдение, посещение образовательной организации);
- мнение получателей образовательных услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации социальной сферы).

3. Порядок расчёта показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» представлен 3 показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах (значимость показателя 30%).

1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг (значимость показателя 30%): по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы»,

обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (можно с помощью анкеты или опроса).

1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах (значимость показателя 40%).

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Индикатор 1.1.1. представлен 10 позициями оценивания. Если на стенде образовательной организации присутствует необходимая информация, то позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует – присваивается 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 1.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц размещённой на стенде образовательной организации информации, для этого суммируется значения позиций оценивания по индикатору 1.1.1. (максимально возможная сумма – 10);

2) рассчитать долю размещённой на стенде образовательной организации информации, для этого количество единиц информации, размещённых на стенде образовательной организации, делится на 10 (максимальное количество информации) и умножается на 100%. Если полученное значение менее 70%, значение индикатора 1.1.1. оценивается в 0 баллов, если от 70% до 80 % - в 40 баллов, если от 81% до 90% - в 60 баллов, более 90% - в 100 баллов.

Индикатор 1.1.2. представлен 63 позициями оценивания. Если на официальном сайте образовательной организации присутствует необходимая информация, то позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует – присваивается 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 1.1.2. необходимо:

1) вычислить количество единиц информации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, для этого суммируется значения позиций оценивания по индикатору 1.1.2. (максимально возможная сумма – 63);

2) рассчитать долю информации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, для этого количество единиц размещённых на официальном сайте образовательной организации информации делится на 63

(максимальное количество информации) и умножается на 100%. Если полученное значение менее 70%, значение индикатора 1.1.1. оценивается в 0 баллов, если от 70% до 80 % - в 40 баллов, если от 81% до 90% - в 60 баллов, более 90% - в 100 баллов.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг.

Индикатор 1.2.1. представлен 6 позициями оценивания. Если на официальном сайте образовательной организации присутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, то каждой позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует – присваивается 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 1.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц дистанционных способов взаимодействия с получателями образовательных услуг, для этого суммируются значения позиций оценивания по индикатору 1.2.1. (максимально возможная сумма – 6);

2) если полученное значение 0, значение параметра 1.2.1. оценивается в 0 баллов, за наличие и функционирование каждого из дистанционных способов взаимодействия с получателями образовательных услуг присваивается по 20 баллов, если таких способов более 4 – 100 баллов.

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1.

Показатель 1.3. представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Для вычисления значения по индикатору 1.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью размещённой на стендах образовательной организации информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Для вычисления значения по индикатору 1.3.2. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью размещённой на сайте в сети «Интернет» информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

Итоговая оценка по критерию 1 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

- 1) значимость показателя 1.1. умножается на значение показателя 1.1.;
- 2) значимость показателя 1.2. умножается на значение показателя 1.2.;
- 3) значимость показателя 1.3. умножается на значение показателя 1.3.;
- 4) значения произведений суммируются;
- 5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг» представлен 3 показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг (значимость показателя 30%). К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри образовательной организации, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений образовательной организации.

2.2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях (значимость показателя 40%).

2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (значимость показателя 30%).

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 2.1.1. необходимо:

- 1) вычислить количество единиц комфортных условий для предоставления образовательных услуг (максимально возможная сумма – 5);
- 2) если полученное значение 0, значение индикатора 2.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

Показатель 2.2. представлен 1 индикатором:

2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах.

Индикатор 2.2.1. представлен 3 позициями оценивания.

Если в образовательной организации есть кружки, спортивные секции, творческие коллективы, научные сообщества, клубы и другие объединения,

то позиции оценивания 2.2.1.1. присваивается 1 балл, если таковые отсутствуют – 0 баллов.

Для вычисления значения позиции оценивания 2.2.1.2. необходимо:

1) количество обучающихся, принявших участие в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах разделить на общее количество обучающихся в образовательной организации и умножить на 100%.

2) если полученный результат менее 10%, то значение позиции оценивания 2.2.1.2. оценивается в 0 баллов, если от 10% до 49% - 1 балл, более 50% - 2 балла.

В позиции оценивания 2.2.1.3. оценивается наличие победителей в смотрах, конкурсах, олимпиадах на региональном, федеральном и международном уровнях. Присваивается по 1 баллу за каждый уровень.

Для вычисления значения по индикатору 2.2.1. необходимо:

1) вычислить количество способов развития творческих способностей и интересов обучающихся (максимально возможная сумма – 6 баллов);

2) если полученное значение 0, то значение индикатора 2.2.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждой возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся присваивается по 20 баллов за каждую, если таких возможностей 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 2.2. равно значению индикатора 2.2.1.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей образовательных услуг:

2.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью размещённой на стендах в помещении образовательной организации информации о деятельности образовательной организации.

Для вычисления значения по индикатору 2.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг образовательной организацией, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 2.3. равно значению индикатора 2.3.1.

Итоговая оценка по критерию 2 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 2.1. умножается на значение показателя 2.1.;

2) значимость показателя 2.2. умножается на значение показателя 2.2.;

3) значимость показателя 2.3. умножается на значение показателя 2.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» представлен 3 показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%). Индикаторами этого показателя являются: оборудование входных групп пандусами/подъёмами и платформами, наличие выделенных

стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (значимость показателя 40%). Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в образовательной организации, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов (значимость показателя 30%).

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Индикатор 3.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности для инвалидов (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

Индикатор 3.2.1. представлен 6 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (максимально возможная сумма – 6);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей образовательных услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Для вычисления значения по индикатору 3.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Итоговая оценка по критерию 3 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 3.1. умножается на значение показателя 3.1.;

2) значимость показателя 3.2. умножается на значение показателя 3.2.;

3) значимость показателя 3.3. умножается на значение показателя 3.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (значимость показателя 40%).

4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (значимость показателя 40%).

4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (значимость показателя 20%).

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

Для вычисления значения по индикатору 4.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

Для вычисления значения по индикатору 4.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Для вычисления значения по индикатору 4.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Итоговая оценка по критерию 4 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 4.1. умножается на значение показателя 4.1.;

2) значимость показателя 4.2. умножается на значение показателя 4.2.;

3) значимость показателя 4.3. умножается на значение показателя 4.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (значимость показателя 20%).

5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации (значимость показателя 30%).

5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (значимость показателя 50%).

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

Для вычисления значения по индикатору 5.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, готовых рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации.

Для вычисления значения по индикатору 5.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

Для вычисления значения по индикатору 5.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Итоговая оценка по критерию 5 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 5.1. умножается на значение показателя 5.1.;

2) значимость показателя 5.2. умножается на значение показателя 5.2.;

3) значимость показателя 5.3. умножается на значение показателя 5.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Результат независимой оценки качества в образовательной организации рассчитывается как среднее арифметическое значений критериев:

1) значения критериев 1, 2, 3, 4, 5 суммируются;

2) сумма критериев делится на 5;

3) результат фиксируется в баллах.

2.1. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность и выборка исследования

Инструментарий опроса. Опрос обучающихся, родителей (законных представителей обучающихся) образовательных организаций г. Донецка проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России "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 к приказу Минтруда России от 2018 г. № "Единый порядок 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".

Выборка.

Генеральная совокупность обучающихся в организациях, осуществляющих образовательную деятельность отобранных для независимой оценки качества образовательной деятельности, составила 298 респондентов, из числа:

- обучающихся в образовательной организации г. Донецка;
- родителей (законных представителей) обучающихся образовательной организации г. Донецка.

Основным методом для получения достоверных данных было использовано онлайн-анкетирование в образовательных организациях, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт <http://н-о-к.рф>) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций.

К выполнению работ, привлечены сотрудники имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций.

Таблица 1 Количество респондентов принявших участие независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2019 году

№	Наименование образовательной организации	Количество респондентов
1	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования дом детского творчества муниципального образования «Город Донецк»	298

2.2. Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

Для анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами образовательных организаций г. Донецка использован инструментарий, рекомендованный Министерством образования и науки Российской Федерации (табл.2.1)

Таблица 2.1 Показатели и оценочные шкалы соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
1.1	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	
1.1.1	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1.1.1.1. Официальное наименование образовательной организации, контактная информация образовательной организации 1.1.1.2. Информация о режиме и графике работы образовательной организации, режиме занятий 1.1.1.3. Устав образовательной организации 1.1.1.4. Лицензия на осуществление образовательной деятельности 1.1.1.5. Свидетельство о государственной аккредитации 1.1.1.6. Наименование основных образовательных программ, информация о сроке действия государственной аккредитации 1.1.1.7. Информация об уровнях образования и формах обучения 1.1.1.8. Правила (порядок) приёма, перевода, отчисления и восстановления обучающихся 1.1.1.9. Порядок оказания платных образовательных услуг, наличие документа, утверждающего стоимость предоставления услуг 1.1.1.10. Документ о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

2.3. Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

Для анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами образовательных организаций г. Донецка использован инструментарий, рекомендованный Министерством образования и науки Российской Федерации (табл.2.2)

Таблица 2.2 Показатели и оценочные шкалы независимой оценки соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
1.1	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	
1.1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1.1.2.1. Информация об официальном наименовании образовательной организации и её дате создания
		1.1.2.2. Информация об учредителе (-ях) образовательной организации
		1.1.2.3. Информация о месте нахождения образовательной организации и её филиалов (при наличии)
		1.1.2.4. Информация о режиме и графике работы образовательной организации
		1.1.2.5. Контактная информация (телефон, адрес электронной почты)
		1.1.2.6. Информация о наименовании структурных подразделений (органов управления)
		1.1.2.7. Информация о руководителях структурных подразделений
		1.1.2.8. Информация о местах нахождения структурных подразделений
		1.1.2.9. Наличие положений о структурных подразделениях
		1.1.2.10. Устав образовательной организации (копия)
		1.1.2.11. Лицензия на осуществление образовательной деятельности с приложениями (копия)

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		1.1.2.12. Свидетельство о государственной аккредитации с приложениями (копия)
		1.1.2.13. План финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
		1.1.2.14. Отчёт о выполнении плана финансово-хозяйственной деятельности (за прошлый год)
		1.1.2.15. Правила внутреннего распорядка обучающихся
		1.1.2.16. Правила внутреннего трудового распорядка
		1.1.2.17. Коллективный договор
		1.1.2.18. Отчёт о результатах самообследования
		1.1.2.19. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг
		1.1.2.20. Образец договора об оказании платных образовательных услуг
		1.1.2.21. Документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе
		1.1.2.22. Документ о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации
		1.1.2.23. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчёты об исполнении таких предписаний
		1.1.2.24. Информация о реализуемых уровнях образования
		1.1.2.25. Информация о формах обучения
		1.1.2.26. Информация о нормативных сроках обучения
		1.1.2.27. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы
		1.1.2.28. Информация об описании образовательной программы с приложением её копии
		1.1.2.29. Информация об учебном плане с приложением его копии
		1.1.2.30. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий
		1.1.2.31. Информация о календарном учебном графике с приложением его копии
		1.1.2.32. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией
		1.1.2.33. Информация о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей),

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		практики
		1.1.2.34. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам
		1.1.2.35. Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение)
		1.1.2.36. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах (копия или гиперссылка)
		1.1.2.37. ФИО руководителя образовательной организации
		1.1.2.38. Должность руководителя образовательной организации
		1.1.2.39. Контактный телефон, адрес электронной почты руководителя образовательной организации
		1.1.2.40. ФИО заместителей руководителя, руководителей филиалов
		1.1.2.41. Должности заместителей руководителя, руководителей филиалов
		1.1.2.42. Контактный телефон, адрес электронной почты заместителей руководителя, руководителей филиалов
		1.1.2.43. ФИО педагогических работников
		1.1.2.44. Должность педагогических работников
		1.1.2.45. Преподаваемые педагогическими работниками дисциплины
		1.1.2.46. Наименование направления подготовки и (или) специальности педагогических работников
		1.1.2.47. Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогических работников
		1.1.2.48. Общий стаж работы педагогического работника
		1.1.2.49. Стаж работы по специальности педагогического работника
		1.1.2.50. Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов
		1.1.2.51. Сведения о наличии объектов для проведения практических занятий
		1.1.2.52. Сведения о наличии библиотек
		1.1.2.53. Сведения о наличии объектов спорта
		1.1.2.54. Сведения о наличии средств обучения и воспитания
		1.1.2.55. Сведения об условиях питания и охраны здоровья обучающихся

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		1.1.2.56. Сведения о доступе к информационным системам и ИТ сетям
		1.1.2.57. Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся
		1.1.2.58. Информация о наличии и условиях предоставления стипендий
		1.1.2.59. Информация о наличии общежития, интерната
		1.1.2.60. Правила (порядок) приёма обучающихся
		1.1.2.61. Порядок перевода, отчисления и восстановления обучающихся
		1.1.2.62. Документ, утверждающий стоимость платных образовательных услуг
		1.1.2.63. Информация о количестве вакантных мест для приёма (перевода) по каждой образовательной программе, специальности, направлению подготовки
1.2.1.	Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:	1.2.1.1. Телефон
		1.2.1.2. Электронная почта
		1.2.1.3. Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения(жалобы), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)
		1.2.1.4. Раздел "Часто задаваемые вопросы"
		1.2.1.5. Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)
		1.2.1.6. Иной дистанционный способ взаимодействия
2.1	Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг	
2.1.1.	Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг	2.1.1.1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
		2.1.1.2. Наличие и понятность навигации внутри образовательной организации
		2.1.1.3. Доступность питьевой воды
		2.1.1.4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)
		2.1.1.5. Санитарное состояние помещений образовательной организации

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
2.2.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся	
2.2.1.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	2.2.1.1. Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов, научных сообществ, клубов и других объединений
		2.2.1.2. Участие обучающихся в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах
		2.2.1.3. Наличие победителей в смотрах, конкурсах, олимпиадах различного уровня
3.1.	Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов	
3.1.1.	Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:	3.1.1.1. Оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами)
		3.1.1.2. Выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
		3.1.1.3. Адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов
		3.1.1.4. Специальных кресел-колясок
		3.1.1.5. Специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы
3.2.	Обеспечение в образовательной организации условий доступности, инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	
3.2.1.	Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	3.2.1.1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
		3.2.1.2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
		3.2.1.3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
		3.2.1.4. Наличие альтернативной версии официального сайта образовательной организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению
		3.2.1.5. Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации
		3.2.1.6. Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

Важность исследования материалов сайтов образовательных организаций обусловлена тем, что составной частью независимой оценки является анализ прозрачности деятельности образовательных учреждений. При таком подходе ответственность образовательных организаций должна

возникать не из подконтрольности, а из открытости деятельности данных организаций.

Можно предположить, что именно открытость и прозрачность деятельности позволит образовательной организации и всей системе образования в целом своевременно выявить узкие места, оптимизировать взаимодействие с родительской общественностью, улучшить обсуждение существующих проблем с внешней средой в целом, особенно с вышестоящими организациями и со спонсорами.

Приложение 1

АКТ

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования дом детского творчества муниципального образования «Город Донецк»

Район: Ростовская область

Адрес: 346330, Ростовская область, город Донецк, пр. Мира, 29

Ф.И.О. руководителя: Коробейникова Елена Александровна

Контактный телефон: 8 (86368) 2-28-96

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии
						в баллах
1	Критерий «Открытость и доступность 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%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	60 баллов
	- на информационных стендах в помещении организации;			- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	

	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	
				- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:	- отсутствуют	0 баллов	60 баллов
	- телефона;		- телефона;			
	- электронной почты;		- электронной почты;	- наличие и	по 30 баллов	

	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);		- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);	функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	за каждый способ	
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).		- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;	- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	
			- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;			
			- иного электронного сервиса			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего	40 %	1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	99,51 баллов

	числа опрошенных получателей услуг).		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	
	Итого по критерию 1	100%				75,8 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации 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).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов
			- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;			
			- наличие и понятность навигации внутри организации;			
			- наличие и доступность	- наличие одного условия	10 баллов	

			питьевой воды;			
			- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	- наличие двух условий	20 баллов	
			- санитарное состояние помещений организации;	- наличие трех условий	40 баллов	
			- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);	- наличие четырех условий	60 баллов	
			- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	80 баллов	
			- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- шесть и более условий	100 баллов	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	40%	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов

2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30 %	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	88,24 баллов
	Итого по критерию 2	100 %				96,47 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30 %	3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	0 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	80 баллов	

	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	100 баллов	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40 %	3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	0 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- 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;		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- наличие двух условий	40 баллов	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;		- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие трех условий	60 баллов	

	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	100 баллов	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30 %	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 3	100 %				30 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных	40 %	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных	100 баллов	99,51 баллов

	получателей услуг).			получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	99,51 баллов

	Итого по критерию 4	100%				99,71 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	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).	30%	5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию 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)	100 баллов	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100баллов	100 баллов
	Итого по критерию 5	100%				100 баллов
ИТОГО по всем критериям						80,4 баллов

Приложение 2 Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности образовательной организации

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- порядок оказания платных образовательных услуг, наличие документа, утверждающего стоимость предоставления услуг
- документ о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика образовательных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в частности:

- ФИО заместителей руководителя, руководителей филиалов
- о должностях заместителей руководителя, руководителей филиалов
- контактного телефона, адреса электронной почты заместителей руководителя, руководителей филиалов
- о наличии библиотек
- о наличии объектов спорта

- о доступе к информационным системам и ИТ сетям
- об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности:

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения(жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)
- иной дистанционный способ взаимодействия

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки)
- доступностью записи на получение услуги:

На официальном сайте организации

Посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

**По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организаций»:
в частности:**

- довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%
- довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

Приложение 3 Пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг

Улучшение материально-технической базы организации

Увеличить финансирование для улучшения условий для детей-инвалидов

здание дома творчества нуждается в капитальном ремонте

ремонт здания дома детского творчества

улучшить финансирование

Капитальный ремонт здания. Оставить учреждение в центре города

Проведение капитального ремонта здания учреждения

Улучшение материального обеспечения

Создание комфортных условий для занятий

здание требует капитального ремонта

Произвести достойный ремонт помещений

современное здание для учреждения доп. образования.

вернуть финансовую поддержку учреждениям доп. образования

Оказание финансовой поддержки творческим коллективам

Бесплатная организация поездок для участия в конкурсах

Капитальный ремонт данного здания

Оснащение новой мебелью, компьютерами

Ремонт здания, покупка новой мебели. Обустройство актового зала

Проведение капитального ремонта в ДДТ, закупка новой современной мебели и аппаратуры

Выделение денежных средств на участие детей в областных конкурсах

Устройство автогородка на территории здания

Возможность приобретения или пошива костюмов для выступлений за счет учреждения
Переезд учреждения в новое здание в центре города
Установка новых пластиковых окон и дверей
Оборудование для проведения опытов (микроскопы, реактивы и т.д.)
Покупка аппаратуры для занятий по хореографии
Выезжать бесплатно на конкурсы
Купить новую мебель
Компьютерный класс для занятий
Современное здание и новая мебель
Приобретение микрофонов
Улучшить материальную базу
Выполнить ремонт помещений
Больше выездных конкурсов для детей
Создать условия для инвалидов
Отправление детей на конкурсы за счет ДДТ
Создать условия для детей-инвалидов
Капитальный ремонт здания или строительство нового в центре города
Ремонт помещений, замена окон на пластиковые
Организация бесплатных поездок на конкурсные мероприятия
Выделение денежных средств на ремонт здания, на покупку костюмов и аппаратуры, компьютеров, покупку новой мебели и т.д.

Ремонт и новая мебель

Купить автогородок или скалодром

Новое здание ДДТ

Приобретение материалов для занятий декоративным творчеством

капитальный ремонт здания, оснащение новой мебелью

Капитальный ремонт здания

финансирование участия детей в проектах

Больше костюмов для выступлений