****

**Отчёт по результатам оказания услуг по сбору, обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в муниципальном образовании Лабинский район**

**независимая оценка качества**

|  |  |
| --- | --- |
| УТВЕРЖДАЮ:  Заказчик:  Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств Кировского района Республики Крым»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.И. Глебова  м.п.  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 года | СОГЛАСОВАНО:  Исполнитель:  Генеральный директор  ООО «АС-Холдинг»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.А.Соколов  м.п.  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 года |

**Отчёт**

**по результатам оказания услуг по сбору, обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в муниципальном образовании Лабинский район**

(Муниципальный контракт № 046)

**Заказчик:**

Администрация муниципального образования Лабинский район Краснодарского края

**Исполнитель:**

ООО «АС-Холдинг»

г. Москва, 2020

Оглавление

[Методика независимой оценки 4](#_Toc26172497)

[Нормативно-правовая база для расчёта показателей **Ошибка! Закладка не определена.**](#_Toc26172498)

[Характеристики показателей независимой оценки качества 7](#_Toc26172499)

[Подходы к построению рейтингов 14](#_Toc26172500)

[Методы сбора информации 24](#_Toc26172501)

[Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций 26](#_Toc26172502)

[Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг 27](#_Toc26172503)

[Рейтинг организаций (общий балл) 28](#_Toc26172504)

[Анализ критериев качества условий образовательной деятельности в образовательных организациях 30](#_Toc26172505)

[1. Открытость и доступность информации об образовательной организации 30](#_Toc26172506)

[2. Комфортность условий, в которых осущесвтляется образовательная деятельность 32](#_Toc26172507)

[3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов 34](#_Toc26172508)

[4. Доброжелательность, вежливость работников организации 36](#_Toc26172509)

[5. Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности 39](#_Toc26172510)

[Выводы и рекомендации 41](#_Toc26172511)

[Общие выводы 41](#_Toc26172512)

[Предложение по совершенствованию деятельности организаций 43](#_Toc26172513)

[Инструментарий исследования 47](#_Toc26172514)

[Анкета обучающихся и родителей обучающихся 47](#_Toc26172515)

[Бланк обследования образовательной организации 50](#_Toc26172516)

[Перечень образовательных организаций 53](#_Toc26172517)

**Методика независимой оценки**

### Анализ норматвно-парвовой базы

Поводом для проведения независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями (далее ‑ НОК) послужил Указ Президента РФ от 07 мая 2012 г. № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики".

Принятый 21 июля 2014 г. федеральный закон № 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения НОК оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования" закрепил основы проведения НОК – обязанности ответственных органов, в том числе общественных советов, поставщиков услуг, а также обозначены перечень социальных услуг, регламент выбора исполнителя (оператора), обозначена система построения рейтингов для организаций.

Принятый 05 декабря 2017 г. федеральный закон №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" утвердил переход на новые единые критерии, применяемые для организаций, оказывающих социальные услуги.

Помимо рассмотренных нормативных правовых актов и их проектов, непосредственно определяющих методологию оценки качества условий оказания услуг в сфере образования, были рассмотрены

Критерии для НОК:

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

Приказом Министерства просвещения РФ 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» установлены 15 показателей, раскрывающих критерии независимой оценки качества.

Принятый приказ Министерства труда и социальной защиты населения от 31 мая 2018 года N 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» утвердил единые критерии для организаций образования, культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федерального учреждения медико-социальной экспертизы.

Была определена значимость критериев, весовые коэффициенты значимости унифицированы для всех оцениваемых социальных услуг.

30 октября 2018 года приказом министерства труда и социальной защиты населения № 675н «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» была утверждена единая анкета.

### Целевые установки

**Цель:**

Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность согласно перечню организаций, утверждённому Общественным советом.

**Задачи:**

- проведение анализа нормативных правовых актов и сайтов организаций

- анализ среды внутри организаций;

- проведение опроса участников отношений в сфере образования;

- на основе полученных данных анкетирования, а также на основе собранной информации проведение обобщающего анализа полученных результатов;

- составление рейтингов образовательных организаций;

- определения значений критериев и показателей НОК;

- выработка по результатам проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, предложений по улучшению деятельности каждой из них

.

**Объект:**

4 образовательных организации Лабинского района Краснодарского края.

**Предмет:**

Качество условий осуществления образовательной деятельности

### Характеристики показателей независимой оценки качества

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров  оценки | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение  в баллах |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об образовательной организации» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации;  - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет». | 30% | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | 100 баллов |
| - 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) | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, 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) | 1-100 баллов |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона;  - электронной почты;  - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | 30% | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:  - телефона;  - электронной почты;  - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);  - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;  - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;  - иного электронного сервиса | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | по 30 баллов за каждый способ |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| 1.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). | 40% | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении 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) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной 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) | 0-100 баллов |
|  | Итого по критерию 1 | 100% |  |  |  | 100 баллов |
| 2 | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации | 30% | 2.1.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| 2.2. | Своевременность предоставления услуги., | 40% | Для образовательных организаций рассчитывается как среднее арифметическое показателей 2.1. и 2.3 |  | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 2.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 30% | 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
|  | Итого по критерию 2 | 100% |  |  |  | 100 баллов |
| 3 | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | | |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | 30% | 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:  - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие одного условия | 20 баллов |
| - наличие двух условий | 40 баллов |
| - наличие трех условий | 60 баллов |
| - наличие четырех условий | 80 баллов |
| - наличие пяти условий | 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - 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);  - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;  - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | 40% | 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - 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);  - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;  - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие одного условия | 20 баллов |
| - наличие двух условий | 40 баллов |
| - наличие трех условий | 60 баллов |
| - наличие четырех условий | 80 баллов |
| - наличие пяти и более условий | 100 баллов |
| 3.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов) | 30% | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов | получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
|  | Итого по критерию 3 | 100% |  |  |  | 100 баллов |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | | | | | |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 40% | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 40% | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 20% | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
|  | Итого по критерию 4 | 100% |  |  |  | 100 баллов |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» | | | | | |
| 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) | 30% | 5.1.1.Готовность получателей образовательных услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 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, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 20% | 5.2.1 Удовлетворенность получателей образовательных услуг удобством графика работы организации | доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 5.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | 5.3.1.Удовлетворенность получателей образовательных услуг в целом условиями оказания образовательных услуг в организации | доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
|  | Итого по критерию 5 | 100% |  |  |  | 100 баллов |

### Подходы к построению рейтингов

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (Пинф) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пинф= ( | Истенд +Исайт | )×100, | (1.1) |
| 2×Инорм |

где

Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)

где:

Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества (Пдист) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «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» (Поткруд), определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поткруд= ( | Устенд +Усайт | )×100, | (1.3) |
| 2×Чобщ |

где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)

где:

Ткомф– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги[[1]](#footnote-1) (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» (Пожид) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пожид = (Сожид + | Усвоевр | ×100)/2, | (2.2) |
| Чобщ |

где

Сожид – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания[[2]](#footnote-2), – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов);

Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

|  |
| --- |
| Пожид = Сожид |

или

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пожид = | Усвоевр | ×100; |
| Чобщ |

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» (Пкомфуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пкомфуд = | Укомф | ×100, | (2.3) |
| Чобщ |

где

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» (Поргдост) определяется по формуле:

Поргдост = Торгдост × Соргдост , (3.1)

где:

Торгдост – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (Поргдост)принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» (Пуслугдост) определяется по формуле:

Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)

где:

Туслугдост – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (Пуслугдост) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (Пдостуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пдостуд = ( | Удост | )×100, | (3.3) |
| Чинв |

где

Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» (Пперв.конт уд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пперв.конт уд = ( | Уперв.конт | )×100, | (4.1) |
| Чобщ |

где

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» (Показ.услугуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показ.услугуд = ( | Уоказ.услуг | )×100, | (4.2) |
| Чобщ |

где

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пвежл.дистуд = ( | Увежл.дист | )×100, | (4.3) |
| Чобщ |

где

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» (Преком) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Преком = ( | Уреком | )×100, | (5.1) |
| Чобщ |

где

Уреком- число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (Порг.услуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Порг.услуд = ( | Уорг.усл | )×100, | (5.2) |
| Чобщ |

где

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» (Пуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пуд = ( | Ууд | )×100, | (5.3) |
| Чобщ |

где

Ууд- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований[[3]](#footnote-3), в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации4, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

Sn=∑Kmn/5, (6)

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации[[4]](#footnote-4), рассчитываемая по формулам:

К1n=(0,3×Пnинф + 0,3×Пnдист + 0,4× Пn-откруд)

К2n=(0,3×Пnкомф.усл + 0,4×Пnожид + 0,3×Пn-комфуд)

К3n=(0,3×Пn-оргдост + 0,4×Пn-услугдост + 0,3× Пn-достуд)

К4n=(0,4×Пn-перв.конт уд + 0,4×Пn-оказ.услугуд + 0,2×Пn-вежл.дистуд)

К5n=(0,3×Пnреком + 0,2×Пn-орг.услуд + 0,5×Пnуд),

Пnинф **...** Пnуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

### Методы сбора информации

Методы исследования соответствуют Методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность", утвержденным Минобрнауки России 15.09.2016 N АП-87/02вн.

Сбор данных по показателям НОКО осуществляется методами, приведенными в таблице:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Методы сбора социологической информации** | **Инструментарий** |
| 1. | Кабинетное исследование, включающее аудит сайтов учреждений, изучение документации учреждения, по необходимости – совершение звонков и визитов в образовательную организацию. | Бланк исследования организации- оператора |
| 2. | Анкетирование. Опрос получателей услуг.  Позволяет в короткий срок получить большой объем информации. | Анкета получателя услуг |

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки используется метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Совокупность используемых методов при сборе, обобщении и анализе информации позволяет получить полную и достоверную информацию об образовательной деятельности организаций.

Сбор информации по одиннадцати показателям бланка осуществляют сотрудники организации-оператора непосредственно по сайтам образовательных организаций на основе разработанной формы, а также при помощи сотрудников образовательных учреждений и органов управления образованием.

Анкеты получателей услуг заполняются гражданами, участниками образовательного процесса, желающими выразить свое мнение о качестве образовательной деятельности образовательной организации, т.е. респондентами. Они собираются оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого любым способом (очное либо заочное анкетирование, размещение анкеты в открытом доступе в сети интернет, др.).

Объем обследуемых единиц - из расчета не менее:

в организациях до 100 обучающихся – 60% от количества обучающихся;

в организациях до 500 обучающихся – 30% от количества обучающихся;

в организациях свыше 501 обучающихся – 20% от количества обучающихся

## Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№п/п** | **название организации** | кол-во материалов на информационных стендах (из 15) | кол-во материалов на официальном сайте ( из 50) | кол-во способов дистанционного взаимодействия на официальном сайте |
| **1** | **МАУ ДО "СЮТур г.Лабинска"** | 15 | 47 | 6 |
| **2** | **МБУ ДО ЦВР "Мир Лабы" имени Н.И.Кондратенко** | 14 | 47 | 6 |
| **3** | **МАУ ДО ЦТ имени Д.Шервашидзе** | 14 | 44 | 6 |
| **4** | **МБУ ДО "ЭБЦ" г. Лабинска** | 15 | 47 | 6 |

**Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг**

Всего опрошено 1340 респондентов, в том числе по организациям:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Выборка (факт)** |
| 1 | МАУ ДО "СЮТур г.Лабинска" | **146** |
| 2 | МБУ ДО ЦВР "Мир Лабы" имени Н.И.Кондратенко | **696** |
| 3 | МАУ ДО ЦТ имени Д.Шервашидзе | **236** |
| 4 | МБУ ДО "ЭБЦ" г. Лабинска | **262** |

Результаты удовлетворённости граждан достаточно высокие – по многим показателям удовлетворённости отмечается первышение порогового значения 81%, что, согласно критериям сайта bus.gov.ru, соответствует отличному уровню качства условий.

|  | Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендахи | Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте | Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации? | Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме | Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым | Удовлетворённость графиком работы организации | Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МАУ ДО "СЮТур г.Лабинска" | 88% | 90% | 89% | 91% | 96% | 93% | 93% | 93% | 92% | 85% |
| МБУ ДО ЦВР "Мир Лабы" имени Н.И.Кондратенко | 98% | 97% | 94% | 92% | 97% | 99% | 99% | 95% | 96% | 97% |
| МАУ ДО ЦТ имени Д.Шервашидзе | 94% | 93% | 96% | 83% | 93% | 92% | 98% | 97% | 89% | 90% |
| МБУ ДО "ЭБЦ" г. Лабинска | 92% | 95% | 87% | 80% | 93% | 94% | 91% | 82% | 86% | 84% |

## 

## Рейтинг организаций (общий балл)

Качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях Лабинского района находится высоком уровне, что показывают оценки образовательных организаций. Согласно критериям сайта bus.gov.ru, все организации получили отличные оценки (81-100 баллов).

Среди организаций лидирует МБУ ДО ЦВР "Мир Лабы" имени Н.И.Кондратенко (89 баллов), далее следует МАУ ДО ЦТ имени Д.Шервашидзе (87 баллов), на третьем месте МАУ ДО "СЮТур г.Лабинска" (85 баллов) и замыкает рейтинг МБУ ДО "ЭБЦ" г. Лабинска (81 балл).

Общий средний балл составил 86. При этом, среди критериев, наиболее высокое значение принимают критерии открутости и доступности и комфортности условий (96 баллов), далее следуют критерии вежливости и доброжелательности (95 баллов), и с некоторым отставанием – критерий общей удовлетворённости (91 балл) Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (51 балл).

Значения критериев в разрезе каждой организации отражены в таблице. Очевидно, что по всем организациям «узким местом» является критерий доступности для инвалидов, в то время какпо остальным критериям оценки высокие.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Крит1** | **Крит2** | **Крит3** | **Крит4** | **Крит5** | **ИТОГ** |
|
|
| 1 | МАУ ДО "СЮТур г.Лабинска" | **95** | **94** | **51** | **94** | **91** | **85** |
| 2 | МБУ ДО ЦВР "Мир Лабы" имени Н.И.Кондратенко | **97** | **97** | **58** | **98** | **96** | **89** |
| 3 | МАУ ДО ЦТ имени Д.Шервашидзе | **95** | **98** | **55** | **94** | **92** | **87** |
| 4 | МБУ ДО "ЭБЦ" г. Лабинска | **96** | **93** | **40** | **93** | **84** | **81** |

## Анализ критериев качества условий образовательной деятельности в образовательных организациях

### Открытость и доступность информации об образовательной организации

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 96 баллов из 100 возможных. При этом во всех организациях данный критерий был оценен как отличный. Диапазон оценок - от 95 до 97 баллов.

Среди организаций лидирует МБУ ДО ЦВР "Мир Лабы" имени Н.И.Кондратенко (97 баллов), далее следует МБУ ДО "ЭБЦ" г. Лабинска (96 баллов), на третьем месте МАУ ДО "СЮТур г.Лабинска" и МАУ ДО ЦТ имени Д.Шервашидзе (по 95 баллов).

Анализ показателей выявил, что наиболее высокое значение принимает показатель «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» (100 баллов). Отмечено также высокое значение показателя и «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» (95 баллов), а показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации» принимает значение 94 балла.

Значения показателей в разрезе каждой организации отражены в таблице.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 1. Открытость и доступность информации об организации | | | **Крит1** |
| **1.1. П.инф** | **1.2. П.дист** | **1.3. П.открУ** |
|
| **1** | **МАУ ДО "СЮТур г.Лабинска"** | **97** | **100** | **89** | **95** |
| **2** | **МБУ ДО ЦВР "Мир Лабы" имени Н.И.Кондратенко** | **94** | **100** | **98** | **97** |
| **3** | **МАУ ДО ЦТ имени Д.Шервашидзе** | **91** | **100** | **94** | **95** |
| **4** | **МБУ ДО "ЭБЦ" г. Лабинска** | **97** | **100** | **93** | **96** |
|  | **среднее** | **95** | **100** | **94** | **96** |

### Комфортность условий, в которых осущесвтляется образовательная деятельность

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 96 баллов из 100 возможных. При этом во всех организациях данный критерий был оценен как отличный, диапазон оценок - от 93 до 98 баллов.

Среди организаций лидирует МАУ ДО ЦТ имени Д.Шервашидзе (98 баллов), далее следует МБУ ДО ЦВР "Мир Лабы" имени Н.И.Кондратенко (97 баллов), на третьем месте МАУ ДО "СЮТур г.Лабинска" (94 балла) и замыкает рейтинг МБУ ДО "ЭБЦ" г. Лабинска (93 балла).

Анализ показателей выявил, что более высокое значение принимает объективный показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (100 баллов), чем субъективный «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (92 балла).

Значения показателей в разрезе каждой организации отражены в таблице:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности | | **Крит2** |
| **2.1. П.комф** | **2.3. У.комф.** |
| 1 | МАУ ДО "СЮТур г.Лабинска" | 100 | 89 | 94 |
| 2 | МБУ ДО ЦВР "Мир Лабы" имени Н.И.Кондратенко | 100 | 94 | 97 |
| 3 | МАУ ДО ЦТ имени Д.Шервашидзе | 100 | 96 | 98 |
| 4 | МБУ ДО "ЭБЦ" г. Лабинска | 100 | 87 | 93 |
|  | **среднее** | **100** | **92** | **96** |

### Доступность образовательной деятельности для инвалидов

По данному критерию отмечается наиболее низкая оценка. В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 51 балла из 100 возможных. При этом диапазон составил от 40 до 58 баллов.

Среди организаций лидирует МБУ ДО ЦВР "Мир Лабы" имени Н.И.Кондратенко (58 баллов), далее следует МАУ ДО ЦТ имени Д.Шервашидзе (55 баллов), на третьем месте МАУ ДО "СЮТур г.Лабинска" (51 балл) и замыкает рейтинг МБУ ДО "ЭБЦ" г. Лабинска (40 баллов).

Анализ показателей выявил, что наиболее высокое значение принимает показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» (87 баллов). Наиболее низкое значение принимает показатель «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» (10 баллов), выше оценивается показатель «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (55 баллов).

Значения показателей в разрезе каждой организации отражены в таблице:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 3. Доступность услуг для инвалидов | | | **Крит3** |
| **3.1. П.орг.Д** | **3.2. П.усл.Д** | **3.3. П.дост.У** |
|
| 1 | МАУ ДО "СЮТур г.Лабинска" | 0 | 60 | 91 | **51** |
| 2 | МБУ ДО ЦВР "Мир Лабы" имени Н.И.Кондратенко | 20 | 60 | 92 | **58** |
| 3 | МАУ ДО ЦТ имени Д.Шервашидзе | 20 | 60 | 83 | **55** |
| 4 | МБУ ДО "ЭБЦ" г. Лабинска | 0 | 40 | 80 | **40** |
|  | **среднее** | **10** | **55** | **87** | **51** |

### Доброжелательность, вежливость работников организации

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 95 баллов из 100 возможных. При этом отличные оценки (от 81 до 100 баллов) получили все организации. Диапазон оценок - от 93 до 98.

Среди организаций лидирует МБУ ДО ЦВР "Мир Лабы" имени Н.И.Кондратенко (98 баллов), далее следуют МАУ ДО ЦТ имени Д.Шервашидзе и МАУ ДО "СЮТур г.Лабинска" (94 балла) и замыкает рейтинг МБУ ДО "ЭБЦ" г. Лабинска (93 балла).

Все показатели («Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»( прнимают значение 95 баллов.

Значения показателей в разрезе каждой организации отражены в таблице:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 4. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | **Крит4** |
| **4.1. П.перв.К** | **4.2. П.оказ.усл** | **4.3. П.вежл.дист.У** |
|
| 1 | МАУ ДО "СЮТур г.Лабинска" | 96 | 93 | 93 | **94** |
| 2 | МБУ ДО ЦВР "Мир Лабы" имени Н.И.Кондратенко | 97 | 99 | 99 | **98** |
| 3 | МАУ ДО ЦТ имени Д.Шервашидзе | 93 | 92 | 98 | **94** |
| 4 | МБУ ДО "ЭБЦ" г. Лабинска | 93 | 94 | 91 | **93** |
|  | **среднее** | **95** | **95** | **95** | **95** |

### Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 91 балл из 100 возможных. При этом отличные оценки по данному критерию получили все организации. Диапазон оценок – от 84 до 96.

Среди организаций лидирует МБУ ДО ЦВР "Мир Лабы" имени Н.И.Кондратенко (96 баллов), далее следует МАУ ДО ЦТ имени Д.Шервашидзе (92 балла), на третьем месте МАУ ДО "СЮТур г.Лабинска" (91 балл) и замыкает рейтинг МБУ ДО "ЭБЦ" г. Лабинска (84 балла).

Анализ показателей выявил, что все показатели принимают высокие значения. Значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» составило 92 балла, показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации» - 91 балл, показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации» - 89 баллов.

Значения показателей в разрезе каждой организации отражены в таблице:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности | | | **Крит5** |
| **5.1. П.реком** | **5.2.П.Орг.усл.** | **5.3. П.уд** |
|
| 1 | МАУ ДО "СЮТур г.Лабинска" | 93 | 92 | 85 | **91** |
| 2 | МБУ ДО ЦВР "Мир Лабы" имени Н.И.Кондратенко | 95 | 96 | 97 | **96** |
| 3 | МАУ ДО ЦТ имени Д.Шервашидзе | 97 | 89 | 90 | **92** |
| 4 | МБУ ДО "ЭБЦ" г. Лабинска | 82 | 86 | 84 | **84** |
|  | **среднее** | **92** | **91** | **89** | **91** |

## Выводы и рекомендации

### Общие выводы

Качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях Лабинского района находится высоком уровне, что показывают оценки образовательных организаций. Согласно критериям сайта bus.gov.ru, все организации получили отличные оценки (81-100 баллов).

Среди организаций лидирует МБУ ДО ЦВР "Мир Лабы" имени Н.И.Кондратенко (89 баллов), далее следует МАУ ДО ЦТ имени Д.Шервашидзе (87 баллов), на третьем месте МАУ ДО "СЮТур г.Лабинска" (85 баллов) и замыкает рейтинг МБУ ДО "ЭБЦ" г. Лабинска (81 балл).

Общий средний балл составил 86. При этом, среди критериев, наиболее высокое значение принимают критерии открутости и доступности и комфортности условий (96 баллов), далее следуют критерии вежливости и доброжелательности (95 баллов), и с некоторым отставанием – критерий общей удовлетворённости (91 балл) Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (51 балл).

### Основные недостатки

МАУ ДО "СЮТур г.Лабинска"

Отсутствует оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: оборудованные парковочные места, входная группа (пандус), средства, помогающие в передвижении внутри организации (расширенные дверные проёмы, перила, подъёмники и пр.), сменная кресло-коляска, специально оборудованные санитарные помещения. Отсутствует 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МБУ ДО ЦВР "Мир Лабы" имени Н.И.Кондратенко:

Отсутствует оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: оборудованные парковочные места, входная группа (пандус), средства, помогающие в передвижении внутри организации (расширенные дверные проёмы, перила, подъёмники и пр.), сменная кресло-коляска. Отсутствует 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МАУ ДО ЦТ имени Д.Шервашидзе

Отсутствует оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: оборудованные парковочные места, средства, помогающие в передвижении внутри организации (расширенные дверные проёмы, перила, подъёмники и пр.), сменная кресло-коляска, специально оборудованные санитарные помещения. Отсутствует 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### Предложения по совершенствованию деятельности организаций

МАУ ДО "СЮТур г.Лабинска"

Обеспечить оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: оборудованные парковочные места, входная группа (пандус), средства, помогающие в передвижении внутри организации (расширенные дверные проёмы, перила, подъёмники и пр.), сменная кресло-коляска, специально оборудованные санитарные помещения. Обеспечить 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МБУ ДО ЦВР "Мир Лабы" имени Н.И.Кондратенко:

Обеспечить оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: оборудованные парковочные места, входная группа (пандус), средства, помогающие в передвижении внутри организации (расширенные дверные проёмы, перила, подъёмники и пр.), сменная кресло-коляска. Обеспечить 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МАУ ДО ЦТ имени Д.Шервашидзе

Обеспечить оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: оборудованные парковочные места, средства, помогающие в передвижении внутри организации (расширенные дверные проёмы, перила, подъёмники и пр.), сменная кресло-коляска, специально оборудованные санитарные помещения. Обеспечить 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

**Инструментарий исследования**

### Анкета обучающихся и родителей обучающихся

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы

Уважаемый участник опроса!

*Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации). *

*Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.*

*Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.*

*Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.*

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. да

2. нет (переход к вопросу З)

1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. да

2. нет

1. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. да

2. нет (переход к вопросу 5)

1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1. да

2. нет

1. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

1. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)? да нет
2. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1. да

2. нет (переход к вопросу 9)

1. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

1. да

2. нет

1. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

1. да

2. нет

1. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, учителя, воспитатели и прочие работники)?

1. да

2. нет

1. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

1. да

2. нет (переход к вопросу 13)

1. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

1. да

2. нет

1. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. да

2. нет

1. Удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)

1. да

2. нет

1. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. да

2. нет

1. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

1. Ваш пол
2. Мужской
3. Женский
4. Ваш возраст(укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)
2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

### Бланк обследования образовательной организации

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.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Позиция оценивания** | **Наличие/отсутствие/не требуется**  **(0/1/1)** |
| 1 | Наличие сведений о деятельности организации, в т.ч. – о научной деятельности для организаций профессионального образования; |  |
| 2 | Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления; |  |
| 3 | Наличие документов об организации – устава, лицензий на образовательную деятельность и др.; |  |
| 4 | Наличие сведений о реализуемых образовательных программах, наличие мест для поступления и перевода по каждой из программ |  |
| 5 | Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации; |  |
| 6 | Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации; |  |
| 7 | Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию,  обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг. |  |
| 8 | Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний; |  |
| 9 | Наличие информации о языках образования; |  |
| 10 | Наличие отчета о результатах самообследования. |  |
| 11 | Наличие сведений руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), включающих телефоны, адреса, графики работы; |  |
| 12 | Наличие сведений о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы; |  |
| 13 | Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации, их контактных даных |  |
| 14 | Наличие сведений об условиях оказания образовательных услуг, наличии и стоимости платных услуг, информации об условиях проживания в интернате или общежитии |  |
| 15 | Наличие отчёта о результатах самообследования образовательной организации |  |
| 16 | О наличии и об условиях предоставления обучающимся мер социальной поддержки и стипендий; |  |
| 17 | О трудоустройстве/поступлении выпускников |  |
|  | Итоговый максимальный балл |  |

**1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Информативный блок** | **Наличие информации**  **(1/0)** |
| 1 | телефон |  |
| 2 | электронной почты |  |
| 3 | электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) |  |
| 4 | раздела «Часто задаваемые вопросы» |  |
| 5 | технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |  |
| 6 | иного дистанционного способа взаимодействия |  |

**II. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг":**

**2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Позиция оценивания** | **Наличие (1/0)** |
| 1 | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью |  |
| 2 | наличие и понятность навигации внутри образовательной организации, |  |
| 3 | доступность питьевой воды (наличие работающего кулера), |  |
| 4 | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.), |  |
| 5 | санитарное состояние помещений образовательной организации. |  |

**III. Критерий "Доступность услуг для инвалидов":**

**3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Позиция оценивания** | **Наличие**  **(1/0)** |
| 1 | наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; |  |
| 2 | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов |  |
| 3 | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, |  |
| 4 | наличие сменных кресел-колясок, |  |
| 5 | наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. |  |
|  | Итоговый балл |  |

**3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Позиция оценивания** | **Наличие**  **(1/0)** |
| 1 | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |  |
| 2 | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |  |
| 3 | возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |
| 4 | наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению |  |
| 5 | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |  |
| 6 | наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому. |  |

### Перечень образовательных организаций

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полное наименование юридического лица | Сокращенное наименование юридического лица | инн | Юридический и фактический адрес места расположения | ФИО руководителя объекта | Контактный телефон (факс) |
|  | Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования станция детскоюношеского туризма и экскурсий муниципального образования Лабинский айон | МАУДО CЮTyp г.  Лабинска | 2314005451 | ул. Привокзальная, 166 | Игнатенко  Александр  Александрович |  |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования центр внешкольной работы «Мир Лабы» имени Николая Игнатовича Кондратенко города Лабинска муниципального образования Лабинский айон | МБУ ДО цвр «мир Лабы» имени Н.И. Кондратенко  г.Лабинска | 2314019609 | 352500 Краснодарский край, г.Лабинск,  Красноармейская, 15 | Босенко  Евгения  Владимировна |  |
| з | Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования Центр творчества имени Д. Шервашидзе города Лабинска муниципального образования Лабинский айон | МАУ ДО ЦТ имени Д. Шерваш идзе  г. Лабинска | 231401 1769 | 352500 краснодарский край г.Лабинск, ул.40 лет Октября, 121 | Кириченко  Анастасия Игоревна |  |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Экологобиологический центр» города Лабинска муниципального образования Лабинский айон | МБУ ДО «ЭБЦ»  г.Лабинска | инн  231401 1367 | 352500 Краснодарский край [Лабинск, ул.Пионерская, | Герасимова Наталья  Гавриловна |  |

1. Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона«Об образовании в Российской Федерации»). [↑](#footnote-ref-1)
2. В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492. [↑](#footnote-ref-2)
3. В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», статьей 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». [↑](#footnote-ref-3)
4. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: K2,4,5n=(К1n + К3n)/2. [↑](#footnote-ref-4)