

УТВЕРЖДАЮ
 Председатель Общественного
 совета по НОКУ
 при Исполнительном
 комитете муниципального
 образования город
 Набережные Челны
 _____ Т.Ю. Гусева
 «08» 11 2024 года

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования
 муниципального автономного учреждения дополнительного образования горда Набережные Челны
 «Детская школа искусств №7 им. Л.Х.Багаутдиновой»

№ п/п	Показатели	Источник информации	Результаты по учреждению	Единица измерения (значение показателя)	Результаты (итоговое значение показателя)
I. Открытость и доступность информации об организации					
1.1.	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	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru	Информация соответствует о деятельности организации социальной сферы, Размещена на общедоступных информационных ресурсах, соответствует содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	30 баллов	30 баллов
1.1. 1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Стенды учреждений	Информация о деятельности организации социальной сферы, размещена на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.		
1.1. 2	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков	На официальном сайте организации социальной сферы размещена информация, соответствующая содержанию и порядку (форме), установленным нормативными		

		и электронных писем в организацию	правовыми актами.		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	На официальном сайте организации имеется информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефоны; электронная почта; сайт; виртуальная приемная; имеются группы WhatsApp, Сферум и ВКонтакте.	30 баллов	30 баллов
1.2. 1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «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); иного дистанционного способа взаимодействия.	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия имеется на официальном сайте организации: телефоны, электронная почта, виртуальная приемная, группа ВКонтакте.		
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	88,9%	40 баллов	35,6 баллов
1.3. 1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.		
1.3. 2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».		Удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».		
99,6				100 баллов	95,6 баллов

II. Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления

2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Обеспечены в организации социальной сферы комфортные условия предоставленных услуг.	50 баллов	50 баллов
2.1. 1	Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Для ведения воспитательного и образовательного процессов созданы комфортные условия: помещения приспособлены для индивидуальной и групповой работы с детьми; наличие и понятность навигации внутри организации; в комнате для приема пищи постоянно имеется питьевая вода; имеется санитарно-гигиенические помещения; комфортная зона отдыха (ожидания)		
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	95,4%	50 баллов	47,7 баллов
2.3. 1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	95,4%		
				100 баллов	97,7 баллов

III. Критерии доступности услуг для инвалидов

3.1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Помещения организации социальной сферы и прилегающей к ней территории оборудованы с учетом доступности для инвалидов.	30 баллов	30 баллов
3.1. 1	Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 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 социальной сферы.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Для детей с ОВЗ, детей-инвалидов в школе имеется пандусы, тактильные знаки на путях передвижения детей инвалидов по зрению, а так же стационарная индукционная система для слабослышащих детей.		
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	В школе обучаются 27 учеников с ограниченными возможностями здоровья.	40 баллов	40 баллов
3.2. 1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%		
3.3	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	В организации социальной сферы условий доступности, позволяют инвалидам получать услуги наравне с другими.	30 баллов	30 баллов
3.3. 1	Наличие 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)	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	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		

	услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет 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.		режиме или на дому.		
				100 баллов	100 баллов

IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации

4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	40 баллов	40 баллов
4.1. 1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	100%	40 баллов	40 баллов
4.2. 1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, при обращении в организацию социальной сферы.		

	обращении в организацию социальной сферы.				
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	96,2%	20 баллов	19,2 балла
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам)		
				100 баллов	99,2 балла

V. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	98,5%	30 баллов	29,6 баллов
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Получатели услуг готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	99,2%	20 баллов	19,8 баллов
5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы		

	социального работника на дом и пр.).		(подразделения, отдельных специалистов).		
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	99,2%	50 баллов	49,6 баллов
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.		
				100 баллов	99 баллов
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки					
Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации				500 баллов	491,5 баллов

**Выводы и предложения
независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)
по результатам независимой оценки качества условий
по оказанию услуг в сфере образования
муниципального автономного учреждения дополнительного образования горда Набережные Челны
«Детская школа искусств №7 им. Л.Х.Багаутдиновой»**

1. По первому критерию **«Открытость и доступность информации об организации»** показатель составил **95,6 баллов** (max.100 баллов).

По итогам исследования официального сайта организации:

1.1. Информация соответствует о деятельности организации социальной сферы. Размещенная информация на общедоступных информационных ресурсах, на информационных стендах в помещении организации, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Замечаний и предложений нет.

1.2.. На официальном сайте организации имеется информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефоны; электронная почта; сайт; виртуальная приемная; имеются группы WhatsApp, Сферум, ВКонтакте. Замечаний и предложений нет.

1.3. По мнению родителей (законных представителей обучающихся):

-11,1% считают недостаточным информацию о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации;

- 2,3% считают недоступным взаимодействие с организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети «Интернет».

2. По второму критерию **«Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления»** показатель составил **97,7 баллов** (max.100 баллов).

По итогам работы независимых экспертов:

2.1. Для ведения воспитательного и образовательного процессов созданы комфортные условия: помещения приспособлены для индивидуальной и групповой работы с детьми. Учебные группы по специализациям обеспечены помещениями на базах общеобразовательных школ города, необходимыми музыкальными инструментами, компьютерами (ноутбуками), мультимедийным оборудованием, библиотекой, сценическими костюмами и пр.

Для ожидания последующих уроков, для учащихся организована комфортная зона отдыха, где могут готовиться к урокам, читать книги.

В комнате для приема пищи постоянно имеется питьевая вода. Санитарно-гигиенические помещения чистые, доступные. Замечаний и предложений нет.

2.2. По мнению родителей (законных представителей обучающихся):

- 4,6% отмечают, что нет комфортной зоны ожидания детей в помещении.

3. По третьему критерию **«Доступности услуг для инвалидов»** показатель составил **100 баллов** (max.100 баллов).

По итогам работы независимых экспертов:

3.1. В «Детской школе искусств №7» им.Л.Х.Багаутдиновой обучаются 27 учеников с ОВЗ и инвалиды по зрению. В организации созданы доступные условия для лиц с ОВЗ и инвалидов: имеется план- схема безопасного маршрута движения, пандус, тактильные знаки на путях передвижения детей инвалидов по зрению, а так же стационарная индукционная система для слабослышащих детей. В целом, в Школе созданы условия для детей инвалидов, все помещения доступны, но специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в школе не имеется.

3.3. По мнению родителей (законных представителей обучающихся):

По мнению участников опроса, они удовлетворены доступностью предоставленных услуг для инвалидов в школе.

4. По четвертому критерию **«Доброжелательности, вежливости работников организации»** показатель составил **99,2 балла** (max.100 баллов).

По мнению родителей (законных представителей обучающихся):

- 100% удовлетворены компетентностью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями;
- 100% удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;

- 96,2% удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме взаимодействия;
- 3,8% не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме взаимодействия;;

5. По пятому критерию **«Удовлетворенности условиями оказания услуг»** показатель составил **99 баллов** (max.100 баллов).

По мнению родителей (законных представителей обучающихся):

- 98,5% участников опроса готовы рекомендовать организацию своим родственникам и близким. Они удовлетворены организационными условиями предоставленных услуг и в целом условиями оказания услуг в школе;
- 99,2% участников опроса удовлетворены организационными условиями предоставления услуг;
- 1,5 % не готовы рекомендовать организацию своим родственникам и близким;

Предложения:

1. Провести анализ результатов НОК образовательной деятельности с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне организации дополнительного образования запросам и ожиданиям участников образовательного процесса по всем показателям.
2. Выявить причины, снижающие качество образовательной деятельности и продумать возможности его повышения.
3. Включить в план по улучшению качества работы конкретные мероприятия, направленные на создание доступности информации об организации, комфортных условий предоставления услуг, увеличение объема и качества реализации программ дополнительного образования, развития творческих способностей и интересов обучающихся, а также их участия в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах и соревнованиях различного уровня.
4. Улучшить и систематически обновлять информацию о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.
5. Проанализировать и выявить недостатки доступности сведений о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефоны; электронная почта; сайт; виртуальная приемная.
- 6. Продолжить работу по созданию «доступной среды» для лиц с ОВЗ и инвалидов.**
7. Разработать, согласовать с управлением образования и по делам молодежи и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы организации дополнительного образования по результатам НОК образовательной деятельности 2025года.
8. Разместить итоговые результаты НОК образовательной деятельности и план мероприятий по улучшению качества работы организации дополнительного образования на официальных сайтах информационной системы «Электронное образование в Республике Татарстан», в сети «Интернет»<https://edu.tatar.ru>, www.bus.gov.ru.