

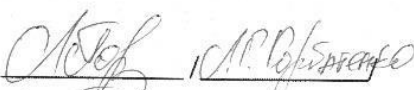

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**

**«ВИТАДИНИ»**

670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Пр-т Победы, 18, каб.7.

ОГРН – 1150327007269, ИНН – 0326539479

Тел. +7 (914) 63-00-108

Согласовано: Директор МКУДО «Центр внешкольной работы»  «30» 09 2019 г.	Утверждаю: Директор ООО «Витадини»  Ю.П.Бурцев/ «30» 09 2019г.
---	---

**ОТЧЕТ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ ПО СБОРУ И  
ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ В РАМКАХ ПРОВЕДЕНИЯ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В**

МКУДО «Центр внешкольной работы»,

**ЗА 2019 ГОД**

Казачинско-Ленское, 2019

# **ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**

## **«ВИТАДИНИ»**

670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Пр-т Победы, 18, каб.7.

ОГРН – 1150327007269, ИНН – 0326539479

Тел. +7 (914) 63-00-108

О проведении экспертизы по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в МКУДО «Центр внешкольной работы» в 2019 году

### **1. Описание социальной проблемы и ее текущее состояние.**

В целях реализации Федерального закона № 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 и образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» от 05 декабря 2017 г. и Перечня поручений Президента РФ по реализации Послания Президента Федеральному Собранию РФ от 12 декабря 2012 г. Минтрудом России совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти с участием общественных организаций разработан проект постановления Правительства Российской Федерации «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги». На основании Постановления Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организации в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» осуществлен сбор и обобщение

материала в соответствии с требованиями независимой оценки качества (далее – НОК) в текущем, 2019 году.

К организациям, оказывающим социальные услуги, в рамках данного постановления отнесены государственные и муниципальные учреждения в сфере образования, здравоохранения, социального обслуживания, культуры, физической культуры и спорта.

Важнейшим элементом независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, является информационная открытость учреждений, обеспечение доступности информации об их деятельности для граждан-потребителей услуг.

Для проведения независимой оценки использованы:

**I. Показатели, характеризующие Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность:**

1) Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

на информационных стендах в помещении организации;

на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации).

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);

- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;

- раздела «Часто задаваемые вопросы»;

- иного электронного сервиса.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации.

## **II. Показатели, характеризующие Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**

1) Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;

- наличие и понятность навигации внутри организации;

- наличие и доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

- санитарное состояние помещений организации;

- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

1) Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

2) Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;

помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

#### **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

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 получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

#### **V. Показатели, характеризующие Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций**

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).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

### **2. Объект социальной экспертизы**

Независимое исследование качества условий предоставления образовательных услуг в образовательной организации МКУДО «Центр внешкольной работы».

### **3. Предмет социальной экспертизы**

Изучение общественного мнения об условиях предоставляемых образовательных услуг, качестве предоставления услуг, информированности населения и пользователей услугами, открытость информации о деятельности организации, доброжелательности и вежливости персонала, определение интегральной оценки качества условий предоставления образовательных услуг.

### **4. Заключение о соответствии нормативных правовых актов и деятельности органов государственной власти, решений и деятельности органов местного самоуправления положениям социальной образовательной политики, реализуемой в учреждении**

Основными нормативными актами, подлежащими обязательному исполнению в учреждениях образования, является:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Федеральный закон от 20 июля 2000 г. № 103-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. № 2300-1.

Независимая оценка качества проводится в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом от 05 декабря 2017 года № 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»; Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Постановлением Правительства Российской Федерации [от 10 июля 2013 года № 582](#) «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации»; Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 года № 116н «О составе

информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями образования, социального обслуживания, организациями образования, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»; Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 года № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»; Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344Н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 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».

Проведенная социальная экспертиза в аспекте объекта – независимой оценки качества предоставления образовательных услуг – показала:

Основные положения данных статей Закона в целом соблюдаются в МКУДО «Центр внешкольной работы».

По результатам проведенной социальной экспертизы требование Законодательства в представленных частях соблюдается в МКУДО «Центр внешкольной работы».

Имеющиеся данные социологических опросов не выявили фактов нарушения представленных положений Закона.



**5. Положения документов, имеющиеся материалы и/или факты деятельности, которые могут иметь негативные социальные последствия, оценка их возможных масштабов**

Не выявлены.

**6. Оценка на предмет соответствия законным интересам граждан проектов нормативных правовых актов, социальных проектов и программ, вывод о целесообразности и допустимости их реализации**

Проведение экспертизы по сбору данных и оценке показателей условий предоставления образовательных услуг организации образования осуществлялось последовательно в 4 этапа.

- На первом «организационном» этапе проведены следующие мероприятия:

- 1) определение Перечня в текущем периоде;
- 2) уточнение при необходимости показателей условий предоставления образовательных услуг организации образования;
- 3) определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

- На втором «подготовительном» этапе:

- 1) проведен анализ нормативно - правовой базы о порядке предоставления образовательных услуг, мнений экспертов, представителей получателей образовательных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
- 2) разработаны методика и инструментарий сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам, форм для регистрации первичной информации, анкет.

- На третьем «сбор первичной информации» этапе осуществлено:

- 1) анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций образования, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации;

2) проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;

3) сбор статистических данных;

4) проведение анкетирования (опросов);

5) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

- На четвертом «анализ и оценка условий предоставления образовательных услуг организации образования» этапе проведено:

1) систематизация выявленных проблем деятельности организации образования;

2) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

3) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций образования;

4) анализ первоначальных значений исследуемых параметров и показателей;

5) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций образования с выявленными проблемами и ожиданиями получателей образовательных услуг;

6) расчет интегральной оценки качества работы организаций образования с целью предоставления информации для дальнейшего формирования рейтинга.

## Анализ показателей НОК

### 1. Критерий «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»

**1.1. Показатель** «Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МКУДО «Центр внешкольной работы»	30	30	27,5

**1.2. Показатель** «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МКУДО «Центр внешкольной работы»	30	30	30

**1.3 Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МКУДО «Центр	40	40	39,1

	внешкольной работы»			
--	---------------------	--	--	--

## 2. Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

### 2.1. Показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МКУДО «Центр внешкольной работы»	50	50	40

### 2.2. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МКУДО «Центр внешкольной работы»	50	50	48,8

## 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

### 3.1. Показатель «Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с
-------	-------------------------	---------------------	--------------------	-----------------------

				учетом значимости критерия
1	МКУДО «Центр внешкольной работы»	30	30	12

**3.2. Показатель «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»**

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МКУДО «Центр внешкольной работы»	40	40	16

**3.3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)»**

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МКУДО «Центр внешкольной работы»	30	30	30

**4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций образования»**

**4.1. Показатель** «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 получателей услуг)».

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МКУДО «Центр внешкольной работы»	40	40	39,1

**4.2. Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МКУДО «Центр внешкольной работы»	40	40	39,1

**4.3. Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
-------	-------------------------	---------------------	--------------------	--

1	МКУДО «Центр внешкольной работы»	20	20	19,5
---	-------------------------------------	----	----	------

## 5. Критерий «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»

**5.1. Показатель** «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)»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МКУДО «Центр внешкольной работы»	30	30	29,3

**5.2. Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	МКУДО «Центр внешкольной работы»	20	20	19,5

**5.3. Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

№	Наименование учреждения	Значение	Значение	Значение показателя с

п/п		показателя	параметра	учетом значимости критерия
1	МКУДО «Центр внешкольной работы»	50	50	48,8

Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»: 96,6%

Выводы по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»: 88,8%

Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»: 58%

Выводы по результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций»: 97,7%

Выводы по результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: 97,7%

Результаты анкетирования получателей образовательных услуг (законных представителей получателей образовательных услуг)

№ п/п	Вариант вопроса	Положительные ответы (процент)
1	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	97,2
2	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	98,4
3	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации	98,1
4	Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	95,9



5	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	98,3
6	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	98,1
7	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	97,4
8	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	98,6
9	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	97,3
10	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	97,9

#### Основные половозрастные характеристики респондентов

Мужчин -46,5

Женщин- 53,5

Возрастной состав:

От 19 до 25 лет-7,3

От 26 до 35 лет –43,1

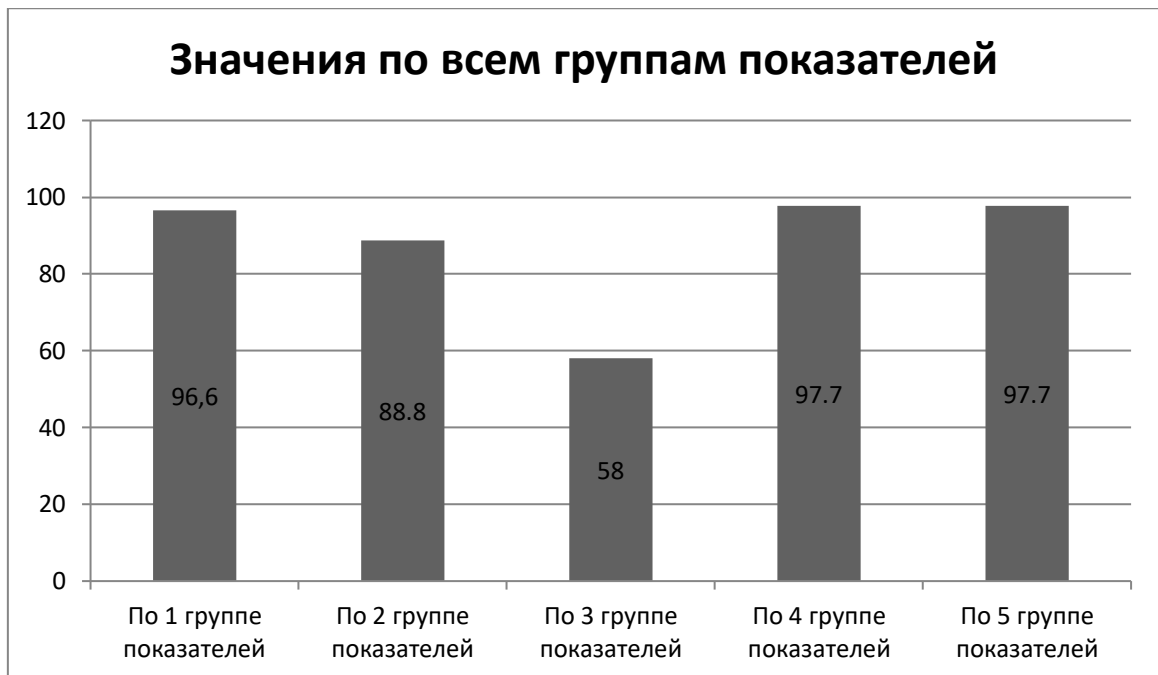
От 36 до 55 лет –41,5

Старше 56 лет – 8,1

#### Итоговые показатели по всем группам

№ п/п	Наименование учреждения	Суммарное значение показателей	Суммарное значение параметров
-------	-------------------------	--------------------------------	-------------------------------

1	МКУДО «Центр внешкольной работы»	87,8	87,8
---	-------------------------------------	------	------



## **Предложения по улучшению качества работы организации.**

МКУДО «Центр внешкольной работы»

### **1. Разместить сведения на общедоступных информационных ресурсах образовательной организации**

- информация о независимой оценке качества условий оказания услуг образовательной организации, о инновационной деятельности, иная

### **2. Привести в соответствие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование**

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам, раздела «Часто задаваемые вопросы» и пр.)

### **3. Привести в соответствие помещения образовательной организации и прилегающую территорию условиям доступности для инвалидов:**

- оборудовать входную группу пандусами (подъемными платформами)
- решить вопрос о выделении стоянок для автотранспортных средств инвалидов в шаговой доступности от образовательной организации (30 мин.)
- провести организационную работу по созданию в организации адаптированных лифтов и/или поручней и/или расширенных дверных проемов
- Приобрести сменное кресло-коляску;
- Оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение;
- Оборудовать организацию аудио и видеоинформаторами;

- Приобрести таблички для дублирования надписей, знаков рельефно-точечным шрифтом Брайля.

- реализовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению.) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

**Составить план мероприятий по улучшению условий в рамках указанных параметров.**

Заключение подготовлено специалистами-экспертами ООО «Витадини»

Директор



О.П.Бурцев