



АН ПОО «МАНО»

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
Муниципальным бюджетным учреждением дополнительного
образования «Исилькульская детская школа искусств» Исилькульского
муниципального района Омской области и
Муниципальным бюджетным учреждением дополнительного
образования «Исилькульская детская художественная школа»
Исилькульского муниципального района Омской области**

Ректор АН ПОО «МАНО»
д.п.н., профессор, Академик РАО, член экспертного комитета, член
Заслуженный учитель РФ
В.И.Гам
«__09__» июня 2020 г.



ОМСК -2020

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Цель и задачи проведения независимой оценки	4
2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки	6
3. Организация и методика проведения независимой оценки	8
3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных	8
3.2. Методика анализа данных и порядок расчета	10
4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг	13
5. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией, осуществляющей деятельность в сфере культуры	17
5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»	17
5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	22
5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»	26
5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»	29
5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	31
5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями	35
6. Рекомендации по улучшению качества работы	36
Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг	37
Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг	37
Приложение 3. Информация для расчетов показателей Критерия 1.	44
Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2.	58
Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3	60
Приложение 6. Расчет показателей критерия 4	63
Приложение 7. Расчет показателей Критерия 5	64
Приложение 8. Список экспертов	65

ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями - оценочная процедура, осуществляемая в отношении организаций по получению данных о качестве условий оказания услуг на основе общедоступной информации.

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Исилькульская детская школа искусств» Исилькульского муниципального района Омской области и Муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Исилькульская детская художественная школа» Исилькульского муниципального района Омской области.

Независимая оценка качества условий оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Исилькульская детская школа искусств» Исилькульского муниципального района Омской области и Муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Исилькульская детская художественная школа» Исилькульского муниципального района Омской области была проведена в рамках Муниципального контракта № 16 от 18 мая 2020 года, который был заключен между Администрацией Исилькульского муниципального района Омской области Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией «Многопрофильная Академия непрерывного образования» (АН ПОО «МАНО»).

Подготовка аналитического отчета выполнялась сотрудниками организации-оператора АН ПОО «МАНО» на основе полученных результатов сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг учреждениями образования по двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальных сайтах учреждений, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Результаты независимой оценки могут быть востребованы различными группами пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

- организациями, осуществляющими деятельность в сфере образования, в целях: оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям потребителей; определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления услуг;

- заинтересованными организациями – для выработки совместных с организацией действий;

- коллегиальными органами управления организациями - в качестве механизма вовлечения потребителей и представителей местного сообщества в реализацию задач развития организаций образования; Федеральными и региональными органами исполнительной власти – в целях принятия управленческих решений, в том числе при разработке программ по развитию сферы образования, проведении конкурсного отбора лучших организаций, при распределении грантов.

1. Цель и задачи проведения независимой оценки

Целью проведения независимой оценки является предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации для выявления положительных тенденций в развитии организаций, определения рисков и путей их минимизации.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач**:

- выявление и анализ практики создания условий оказания услуг организацией образования;
- получение сведений о качестве условий оказания услуг от их получателей;
- выявление соответствия информации, размещенной на официальном сайте организации, а также другой опубликованной официальной информации, в том числе на сайте bus.gov.ru, заявленным критериям, утвержденным приказом Минпросвещения России от 13.03.2019 N114"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"(Зарегистрировано в Минюсте России 25.04.2019 N54499):

1) открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации);

2) комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

3) доступность образовательной деятельности для инвалидов;

4) доброжелательность, вежливость работников организации;

5) удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций;

– обобщение полученных результатов;

– систематизация выявленных проблем деятельности организаций, подготовка аналитического отчета.

Итоговый аналитический отчет должен содержать:

а) данные об учреждении образования, в отношении которого проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждения образования и информационных стендах в помещениях учреждения;

в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности

респондентов;

г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением образования (в баллах), и значения показателя оценки качества по учреждению (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей;

д) основные недостатки в работе учреждения образования, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности учреждения образования.

2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки

– Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

– Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

– Федеральный закон от 5 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»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– Приказ Министерства труда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 года № 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» (зарегистрирован 11.10.2018 года № 52409);

– Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 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» (зарегистрирован 20.11.2018 года № 52726);

– Приказ Минпросвещения России от 13.03.2019 N114 "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" (Зарегистрировано в Минюсте России 25.04.2019 N54499);

- Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 N 582 (ред. от 21.03.2019) "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";

– Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной дисциплины, подготовленные Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации (далее – Минтруд России) 15.08.2019 года;

Письмо Министерства просвещения Российской Федерации (далее – Минпросвещения) от 22.01.2020 № МР-38/02 «Методическиерекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей».

3. Организация и методика проведения независимой оценки

3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных

В задачу проведения независимой оценки входит получение разнообразной информации об образовательной организации. Независимая оценка, как исследование включает в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволяют получить информацию комплексно.

Независимая оценка качества организации информирования потребителей через сайт образовательной организации проводилась на основании критериев клиентоориентированности содержания Интернет-ресурса. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 10.07.2013 N 582 (ред. от 21.03.2019) "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации".

Источники информации:

- состояние (наличие, содержание, обновляемость, удобство пользования и др.) сайта как ведущий критерий прозрачности деятельности организации;
- данные официального сайта организации через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;
- данные социологического опроса получателей (потребителей) услуг.

Методы оценки:

1. Анализ открытости и доступности информации об организации в сети «Интернет».
2. Экспертная оценка условий оказания услуг в организации.
3. Анкетирование получателей услуг образовательной организации.

Непосредственно расчеты по независимой оценке проводились согласно приказу Минтруда России от 23 мая 2018 года №317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказу 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 культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными

учреждениями медико-социальной экспертизы», приказу Минпросвещения России от 13.03.2019 N114 "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" (Зарегистрировано в Минюсте России 25.04.2019 N54499); методическими рекомендациями «Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной дисциплины», подготовленными Минтруда России 15.08.2019 года, Министерством просвещения Российской Федерации (далее – Минпросвещения) от 22.01.2020 № МР-38/02 «Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей».

Критерии и показатели независимой оценки качества условий оказания услуг организаций образования

Качество условий оказания услуг образовательной организацией оценивалось по пяти критериям, определенными Федеральным законом от 5 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 образования:

- 1) открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации);
- 2) комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- 3) доступность образовательной деятельности для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организации;
- 5) удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций;

В соответствии с приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказом Минпросвещения России от 13.03.2019 N114 "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" (Зарегистрировано в Минюсте России 25.04.2019 N54499) независимая оценка проводится по пяти основным критериям, расчет значений которых проводится в соответствии с Методическими рекомендациями Минтруда России от 15.08.2019 года, Минпросвещения от 22.01.2020 № МР-38/02 «Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей».

3.2. Методика анализа данных и порядок расчета

Приведем источники информации и способы ее сбора по каждому критерию и показателям (Таблица 1).

Таблица 1. Источники информации и способы ее сбора

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации) об	1.1.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2.	Анализ официальных сайтов организации.
		1.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопросы 6 и 8 (Приложение 1).
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	2.1.	Изучение условий в помещении организации.
		2.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9 (Приложение 1).
3.	Доступность образовательной деятельности для инвалидов	3.1.	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2.	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 11 (Приложение 1).

4.	Доброжелательность, вежливость работников организации	4.1.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12 (Приложение 1).
		4.2.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13 (Приложение 1).
		4.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 15 (Приложение 1).
5.	Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации	5.1.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 16 (Приложение 1).
		5.2.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 17 (Приложение 1).
		5.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 18 (Приложение 1).

Основные процедуры анализа полученной в ходе исследования информации включают:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.
2. Анализ данных в программном пакете ExcelMicrosoftOffice 2013.

Этапы обработки данных:

- 1) Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате *.xlsx.
- 2) Проверка массива данных на ошибки кодировки.
- 3) Формирование сводного итогового массива по учреждению.
- 4) Расчет стандартных показателей оценки качества услуг организации.

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования по организации в следующей последовательности:

- расчет средних значений по каждому показателю оценки;
- перевод значений показателей оценки в баллы;
- расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
- расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Для изучения мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательной организацией следует использовать рекомендуемый объем выборочной совокупности. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600, согласно Методике 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 (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н).

По значениям исходных показателей производится расчет интегрального показателя, определяющего оценку организации в целом. Итоговая оценка по каждому критерию в баллах для организации определяется как сумма баллов по всем показателям данного критерия с учетом их значимости:

$$K^m = \sum_{i=1}^3 a_i^m * \Pi_i^m = a_1^m * \Pi_1^m + a_2^m * \Pi_1^m + a_3^m * \Pi_3^m \quad (1)$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации:

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

(2)

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

K^m - значения m -го критерия в баллах.

Таким образом, максимальное значение итогового результата по всем критериям (S) – 100 баллов.

Обработка и анализ эмпирических данных производится с использованием возможностей статистико-математического пакета SPSS (версия 13.0) и программы MicrosoftExcel (версия 2010). Отчет по результатам исследовательской работы составляется на базе программы MicrosoftWord (версия 2010).

4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг

Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями проводилась с 18 мая по 10 июня 2020 года. В независимой оценке участвовало 2 учреждения. Общие данные организаций, осуществляющих образовательную деятельность, представлены в Таблице 2.

Предварительно учреждение, заявленное к независимой оценке, было проинформировано о дате и времени проведения анкетирования (online) экспертной группой. До учреждения заранее доводилась информация о количестве необходимых для заполнения анкет.

По итогам работы, независимая оценка качества работы учреждения была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано. По отзывам экспертных групп, в учреждении, принявшем участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководители, которые заинтересованы в качественном предоставлении услуг.

Таблица 2. Общие сведения об учреждениях

№ п / п	Наименование образовательной организации	Место нахождения	Руководитель, контакты	Адрес официального сайта	Ссылка на bus.gov	Адрес электронной почты	Кол-во обуч-ся	Кол-во обуч-ся - инвалидов
1	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Исилькульская детская школа искусств» Исилькульского муниципального района Омской области	646024, Омская область, Исилькульский район, город Исилькуль, Первомайская улица, дом 54	Шалимова Елена Викторовна, 8-38173-21-070	https://isilkul-dshi.ucoz.net/	https://bus.gov.ru/pub/info-card/38378	isilkul_dshi@list.ru	320	2
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Исилькульская детская художественная школа» Исилькульского муниципального района Омской области	646024, Омская область, Исилькульский район, город Исилькуль, ул Советская, 75	Чемакина Ольга Станиславовна, 8-38173-21-313	http://isildshipoizo.ucoz.com/	https://bus.gov.ru/pub/info-card/16725	isil.art-school@mail.ru	225	0

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась в отношении следующего типа организаций:

Таблица 3. Тип организаций

Тип образовательной организации	Количество образовательных организаций
Учреждение дополнительного образования	2

В ходе проведения независимой оценки использовались следующие методы:

- опрос получателей услуг/посетителей учреждения;
- экспертная оценка условий оказания услуг в организации.
- контент-анализ официального сайта учреждения, информационных стендов в помещении организации, информации на сайте bus.gov.ru.

Приведем характеристику выборочной совокупности проведенного исследования (Таблица 4).

Таблица 4. Характеристика выборочной совокупности

Характеристика		«Исилькульская детская школа искусств»	«Исилькульская детская художественная школа»
	Мужчин	29	19
	Женщин	98	85
	Образование		
	высшее	33	92
	среднее специальное	30	12
	среднее полное общее	27	0
	другое	37	0
Принадлежность к организации			

Фортепиано	38	-
Струнные инструменты	14	-
Народные инструменты	25	-
Хоровое пение	16	-
Хореографическое творчество	34	-
Живопись		82
Изобразительное творчество		20
Изобразительное искусство		2

Анализ данных показывает, что в анкетировании потребителей услуг приняли участие в «Исилькульской детской школе искусств» - 40% чел. от общего количества обучающихся, в «Исилькульской детской художественной школе» - 46%, что обеспечивает репрезентативность выборки исследования.

Приведем данные по общему количеству респондентов (Таблица 5).

Таблица 5. Количество респондентов, чел.

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов
1.	«Исилькульская детская школа искусств»	127
2.	«Исилькульская детская художественная школа»	104
	ВСЕГО	231

5. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность

В ходе независимой оценки был проведен мониторинг сайта исследуемых организаций. Поиск информационных объектов на официальном сайте организаций осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Методических рекомендациях Минпросвещения России от 22.01.2020 года. Независимая оценка качества оказания услуг образовательным учреждением, осуществляющим образовательную деятельность, измерялась в баллах. Уровень поисковой доступности информационного объекта, характеризующего общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте учреждения, определялся с учетом следующего правила (схемы): «1 или +» - информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0 или -» - информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Результаты мониторинга сайта представлены в Приложениях 3, 4.

5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации)»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся открытости и доступности информации об организации составляет 100 баллов. Представим методику расчетов.

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации) ($P_{инф}$).

В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{норм}$), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (3)$$

где

$I_{\text{стенд}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте;

$I_{\text{норм}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и официальном сайте организации совпадают;

$I_{\text{норм-стенд}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации установлено нормативными правовыми актами;

$I_{\text{норм-сайт}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации установлено нормативными правовыми актами;

Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Для вычисления показателя 1.2. использовали формулу:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (4)$$

где

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Для расчета показателя 1.3. используется формула:

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{\text{откр.уд}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{\text{стенд}}}{C_{\text{общ-стенд}}} + \frac{Y_{\text{сайт}}}{C_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (5)$$

где:

$U_{стенд}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$U_{сайт}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

$Ч_{общ-стенд}$ – число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{общ-сайт}$ – число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации.

Общий результат по критерию 1 (K^1) вычисляется по формуле:

$$K^1 = (0,3 \times P_{инф} + 0,3 \times P_{дист} + 0,4 \times P_{откр_{уд}}) \quad (6)$$

Используя данные расчетов показателей и в целом значения Критерия 1 (Приложение 3), заполним таблицу 6:

Таблица 6. Результаты по критерию 1. Открытость и доступность информации об организации

Наименование организации	Значение показателя 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Значение показателя 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Значение показателя 1.3. Доля участников отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Итого баллов по критерию 1
Максимальный балл	30	30	40	100
«Исилькульская детская школа искусств»	25,79853	30	39,68	95,47853

«Исилькульская детская художественная школа»	26,00123	27	40	93,00123
--	----------	----	----	-----------------

Выводы по результатам оценки (по критерию 1):

Анализ оператором официальной информации об **открытости и доступности информации** о МБУ ДО «Исилькульская детская школа искусств» и МБУ ДО «Исилькульская детская художественная школа», показал:

- сайты организаций оформлены в соответствии с требованиями Приказа №785 (ред. от 02.02. 2016 ФС по надзору в сфере образования и науки; Постановления Правительства РФ от 10.07.2013 N 582 (ред. от 21.03.2019) "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации". Главное меню сайта содержит большой массив файлов, отражающих специфику деятельности детской школы искусств и детской художественной школы;

- официальные сайты адаптированы для лиц с нарушением зрения;

- организован поиск документов;

- прослеживается система в организации своевременного заполнения сайтов информацией, поддержке рабочего состояния, культуры оформления;

- для обеспечения доступности взаимодействия получателей образовательных услуг с руководителями муниципального уровня и самой организацией представлены телефоны и адреса электронной почты;

- представлены методические документы для обеспечения образовательного процесса; информация о ФГТ с приложением копий или ссылками на полную версию; образовательные программы по направлениям подготовки;

- сайт организации зарегистрирован на официальном сайте в сети Интернет и имеет ссылку на www.bus.gov.ru

- размещены организационные документы;

- представлены фотоотчеты о проводимых мероприятиях.

Основные информационные дефициты:

по индикатору 1.1.:

<i>Организация</i>	<i>Параметры программы изучения (Приложение 3)</i>
МБУ ДО «Исилькульская детская школа искусств»	13, 24, 38, 39, 40, 41, 42
МБУ ДО «Исилькульская детская художественная школа»	13, 36, 38, 39, 40, 41, 42

По индикатору 1.2. изучалась информация об организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

- по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия);

- по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов);

- с помощью электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- организация форума (наличие технической возможности внесения предложений: электронная форма для внесения предложений и выражения мнений о качестве предоставления услуг, связанных с деятельностью образовательной организации, анкета для опроса или гиперссылка на нее, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации), доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан).

В целом в организации обеспечено наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи: приведены телефоны, адрес электронной почты, представлена возможность обратиться с вопросом, написать сообщение, отправить письмо, заведена гостевая книга.

В МБУ ДО «Исилькульская детская школа искусств» - более 3-х способов наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи, в МБУ ДО «Исилькульская детская художественная школа» - только 3.

По индикатору 1.3. – значение индикатора 93 - 95процентов от общего числа опрошенных получателей услуг, которые полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Оценка комфортности предоставления услуг проводилась на основании показателей 2.1. и 2.3. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, полученная в результате анкетирования потребителей услуг, а также информация, полученная на основании анализа официальных сайтов.

Для оценки показателя 2.1. комфортности условий предоставления услуг ($P_{\text{комф.усл}}$) использовалась программа оценки, представленная в Приложении 4.

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся комфортности условий предоставления услуг, составляет 100 баллов.

Приведем формулы для вычисления показателей критерия 2.

Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги ($P_{\text{комф.усл}}$) вычисляется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (7)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов.

Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг ($P_{\text{комф.уд}}$) вычисляется по формуле:

$$P_{\text{комф.уд}} = \frac{U_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (8)$$

где:

$U_{\text{комф}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Общий результат по критерию 2 (K^2) вычисляется по формуле:

$$K^2 = (0,5 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times P_{\text{комф.уд}}) \quad (9)$$

Используя данные вычислений показателей и значения критерия в целом (Приложение 4), заполним Таблицу 7.

Таблица 7. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование организации	Значение показателя 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) (П_{комф.усл})	Значение показателя 2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (П_{комф.уд})	Итого баллов по критерию 2 (К²)
Максимальный балл	50	50	100
«Исилькульская детская школа искусств»	50	50	100
«Исилькульская детская художественная школа»	50	50	100

Выводы по результатам оценки (по критерию 2):

Анализ официальной информации на основании оценок организации оператора по критерию оценки комфортности условий предоставления услуг показал, что в организациях созданы необходимые условия комфортности. Получена максимальная оценка условий по критерию 2. Уровень удовлетворенности по каждому из восьми параметров изучения по результатам опроса потребителей – приведен в таблице 8. Для развернутого

анализа приведем данные анкетирования потребителей услуг (Приложение 2).

Таблица 8. Развернутые данные анализа комфортности условий (в %)

Удовлетворенность комфортностью условий Удовлетворены	наличием комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	санитарным состоянием помещений учреждения	наличием необходимых условий для охраны и укрепления здоровья учреждения	организацией питания	тепловым режимом
	1	2	3	4	5	6	7	8
«Исилькульская детская школа искусств»	100	100	100	100	100	100	67	100
«Исилькульская детская художественная школа»	100	100	100	100	100	100	100	100

Анализ данных таблицы 8 показывает, что полная удовлетворенность условиями оказания услуг выражена в целом в МБУ ДО «Исилькульская детская художественная школа». В развернутом анализе проявилась неудовлетворенность по параметру организации питания в МБУ ДО «Исилькульская детская школа искусств».

По совершенствованию комфортности условий выражены следующие замечания потребителей услуг (Таблица 9):

Таблица 9. Замечания по качеству условий оказания услуг

ОО	Замечания по улучшению качества условий оказания услуг
«Исилькульская детская школа искусств»	-Замечаний не высказано.
«Исилькульская детская художественная школа»	-Замечаний не высказано.

5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Оценка доступности услуг для инвалидов проводилась на основании 3 показателей. Для оценки организаций по этому критерию использовались данные анкетирования потребителей услуг, а также данные экспертного анализа, проводимого сотрудниками организации-оператора.

Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

Для оценки организационных условий доступности услуг для инвалидов ($P_{\text{орг дост}}$) используется формула:

$$P_{\text{орг дост}} = T_{\text{орг дост}} \times C_{\text{орг дост}}, \quad (10)$$

где:

$T_{\text{орг дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{орг дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{орг дост}}$) принимает значение 100 баллов.

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

Для оценки условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, ($P_{\text{услуг дост}}$) использовалась формула:

$$P_{\text{услуг дост}} = T_{\text{услуг дост}} \times C_{\text{услуг дост}}, \quad (11)$$

где:

$T_{\text{услуг дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{услуг дост}}$ – 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 ($P_{\text{услуг дост}}$) принимает значение 100 баллов.

Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) ($P_{\text{дост уд}}$) рассчитывалась по формуле:

$$P_{\text{дост уд}} = \left(\frac{U_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (12)$$

где

$U_{\text{дост}}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{\text{инв}}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Общий результат по критерию 3 (K³) вычисляется по формуле:

$$K^3 = (0,3 \times \Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times \Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}} + 0,3 \times \Pi^{\text{дост}}_{\text{уд}}) (13)$$

В Таблице 10 на основании Приложения 5 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для организаций, а также общие результаты по критерию 3.

Таблица 10. Результаты по Критерию 3. Доступность услуг для инвалидов

Наименование организации	Значение показателя 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Значение показателя 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.3. Доля участников отношений, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	Итого баллов по критерию 3
Максимальный балл	30	40	30	100
«Исилькульская детская школа искусств»	12	16	30	58,00
«Исилькульская детская художественная школа»	12	16	30	58,00

Выводы по результатам оценки (по критерию 3):

Несмотря на то, что в организации на сегодняшний день обучается небольшое количество детей, принявших участие в анкетировании, выразили удовлетворенность условиями оказания услуг их потребителями-условия, указанные в оценочных позициях, согласно нормативным требованиям к учреждениям социальной сферы надо создавать.

Основные дефициты:

(по показателям 3.1, 3.2.)

- отсутствуют адаптированные лифты, сменные кресла-коляски ;
- отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, 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).

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

– - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов;

– - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами;

– - специальными креслами-колясками;

– - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации;

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

– - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию;

– - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

– - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика, (тифлосурдопереводчика).

5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»

Оценка доброжелательности, вежливости работников организаций проводилась на основании 3 показателей. Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Для оценки доброжелательности, вежливости работников организации учитывались параметры:

Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию:

$$P_{\text{перв.контг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{перв.контг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (14)$$

где

$U_{\text{перв.контг}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию

$$P_{\text{показ.услуг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{показ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (15)$$

где

$U_{\text{показ.услуг}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей образовательных услуг.

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым образовательным услугам и пр.)):

$$P_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (16)$$

где

$U_{\text{вежл.дист}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Общий результат по критерию 4 (K^4) вычисляется по формуле:

$$K^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi_{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}) \quad (17)$$

В таблице 11 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 для образовательных организаций, а также общие результаты по критерию 4 (Приложение 6).

Таблица 11. Результаты по Критерию 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Наименование организации	Значение показателя 4.1. Доля, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 4.2. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 4.3. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 4
Максимальный балл	40	40	20	100
«Исилькульская детская школа искусств»	39,68504	39,37008	19,84	98,89512
«Исилькульская детская художественная школа»	40	40	20	100

Выводы по результатам оценки (по критерию 4):

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций», как правило, набирает наиболее высокие баллы во всех учреждениях. В данном случае получатели услуг МБУ ДО «Исилькульская детская художественная школа» полностью удовлетворены и высоко оценивают доброжелательность и вежливость что подтверждается результатами исследования.

Рекомендации МБУ ДО «Исилькульская детская школа искусств»:

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

5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Оценка удовлетворенности условиями оказания услуг в организации проводилась на основании трех показателей по трем индикаторам. Для оценки организаций по этому критерию использовались данные анкетирования. Для оценки удовлетворенности условиями оказания услуг учитывались параметры:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)($P_{\text{реком}}$):

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (18)$$

где

$Y_{\text{реком}}$ – число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$):

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (19)$$

где

$Y_{\text{орг.усл}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации($P_{\text{уд}}$):

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (20)$$

где

$Y_{\text{уд}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Общий результат по критерию 5(K^5) вычисляется по формуле:

$$K^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times P_{\text{уд}}) \quad (21)$$

В Таблице 12 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организаций, а также общие результаты по критерию 5 (Приложение 7).

Таблица 12. Результаты по Критерию 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Наименование организации	Значение показателя 5.1. Доля готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.2. Доля, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.3. Доля удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 5
Максимальный балл	30	20	50	100
«Исилькульская детская школа искусств»	30	19,84252	49,6063	99,44882
«Исилькульская детская художественная школа»	30	20	50	100

Выводы по результатам оценки (по критерию 5):

В ходе независимой оценки выявлено следующее: зафиксирован высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, 99-100баллов из 100 возможных.

Рекомендации МБУ ДО «Исилькульская детская школа искусств»:

- довести долю участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, до 100%;
- довести долю участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, до 100%;

- довести долю участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, до 100%.

5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями

После проведения подсчетов значений по каждому показателю производится расчет итоговой оценки качества условий оказания услуг. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организацией определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации по формуле (2):

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

K^m - значения m -го критерия в баллах.

Таблица 13. Итоговая оценка качества условий оказания услуг

		K¹	K²	K³	K⁴	K⁵	ИТОГ
1.	«Исилькульская детская школа искусств»	95,48	100,00	58,00	98,90	99,45	90,36
	«Исилькульская детская художественная школа»	93,05	100,00	58,00	100,00	100,00	90,21

6. Рекомендации по улучшению качества работы

Представим основные выводы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальными учреждениями дополнительного образования Исилькульского муниципального района Омской области.

Оценка деятельности качества предоставления услуг организациями, заявленными к экспертизе, проводилась по методике, учитывающей единые требования Минтруда просвещения к образовательным учреждениям.

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг не выявили наличия каких-либо острых проблем в сфере оказания образовательных услуг (кроме обеспеченности условий организации услуг для инвалидов). Напротив, отмечается, что получатели услуг в организациях высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством оказания услуг, а также высоко оценивают работу персонала детской школы искусств, детской художественной школы.

Пожелания потребителей услуг по организации представим в таблице 14.

Таблица 14. Предложения потребителей

Предложения по улучшению качества условий оказания услуг	
«Исилькульская детская школа искусств»	Предложений не поступило.
«Исилькульская детская художественная школа»	Предложений не поступило

Предложения:

- по результатам экспертных оценок провести самоанализ ограничений, препятствующих достижению 100%-ых результатов по каждому Критерию независимой оценки качества условий предоставляемых услуг;

- наметить программу действий по совершенствованию и развитию условий оказания услуг в организациях, используя выводы экспертов по каждому критерию независимой оценки качества условий оказания услуг.

Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг

АНКЕТА

для опроса получателей услуг о *качестве условий осуществления образовательной деятельности* организациями, ведущими образовательную деятельность

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг образовательными организациями.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты, выбрав 1 вариант ответа.

Ваше мнение позволит улучшить работу организаций и повысить качество условий оказания услуг.

Опрос проводится анонимно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг образовательными организациями гарантируется.

1. Укажите ваш пол *

2. Укажите Вашу принадлежность к организации *:
Я родитель (законный представитель) обучающегося

Я-обучающийся старше 14 лет

3. Укажите направление подготовки:



4. Укажите Ваше образование: *



высшее



среднее специальное



среднее полное общее



другое

5. При посещении организации образования обращались ли Вы к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения? *



да



нет (переход к вопросу 7)

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



да, удовлетворен



скорее, удовлетворен



скорее, не удовлетворен



нет, не удовлетворен

7. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения образования, чтобы получить информацию о его деятельности? *

- да
- нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения образования, размещенной на его официальном сайте в сети "Интернет"?

- да, удовлетворен
- скорее, удовлетворен
- скорее, не удовлетворен
- нет, не удовлетворен

9. Удовлетворены ли Вы обеспечением комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, а именно:

9.1. наличием зоны отдыха (ожидания) *

- Да
- Нет

9.2. наличием и понятностью навигации внутри организации *

- Да
- Нет

9.3. наличием и доступностью питьевой воды *

- Да
- Нет

9.4. наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) *

- Да
- Нет

9.5. санитарным состоянием помещений учреждения *

- Да
- Нет

9.6. наличием необходимых условий для охраны и укрепления здоровья *

- Да
- Нет

9.7. организацией питания *

- Да
- Нет

9.8. тепловым режимом *

- Да
- Нет

10. Удовлетворены ли Вы в целом комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность? *

- да, удовлетворен
- скорее, удовлетворен
- скорее, не удовлетворен
- нет, не удовлетворен

11. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? *

- Да
- нет (переход к вопросу 13)

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

- да, удовлетворен
- скорее, удовлетворен
- скорее, не удовлетворен
- нет, не удовлетворен

13. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию? *

- да, удовлетворен
- скорее, удовлетворен
- скорее, не удовлетворен
- нет, не удовлетворен

14. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения образования, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в учреждение? *

- да, удовлетворен
- скорее, удовлетворен
- скорее, не удовлетворен
- нет, не удовлетворен

15. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с образовательной организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, консультации по оказываемым услугам)? *

- Да
- нет (переход к вопросу 17)

16. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, консультации по оказываемым услугам)?

- да, удовлетворен
- скорее, удовлетворен
- скорее, не удовлетворен
- нет, не удовлетворен

17. Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым? *

- да
- скорее да, чем нет
- скорее нет, чем да
- нет

18. Удовлетворены ли Вы графиком работы образовательного учреждения? *

- да, удовлетворен
- скорее, удовлетворен
- скорее, не удовлетворен
- нет, не удовлетворен

19. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении? *

- да, удовлетворен
- скорее, удовлетворен
- скорее, не удовлетворен
- нет, не удовлетворен

20. Укажите, пожалуйста, Ваши замечания по качеству условий оказания услуг в данном учреждении *



21. Укажите, пожалуйста, Ваши предложения по улучшению качества условий оказания услуг в данном учреждении *

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг

Результаты анкетирования		«Исилькульская детская искусств» школа	«Исилькульская детская художественная школа»
		Количество респондентов 127	Количество респондентов 104
1.	Обращались к информации на стендах внутри помещения	127	104
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на стендах	127	104
2.	Пользовались официальным сайтом организации	125	104
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на сайте	123	104
3.	Удовлетворенность комфортностью условий	127	104
	наличием комфортной зоны отдыха	127	104
	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	127	104
	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	127	104
	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	127	104

	санитарным состоянием помещений учреждения	127	104
	наличием необходимых условий для охраны и укрепления здоровья	127	104
	организацией питания	85	104
	тепловым режимом	127	104
4.	Имеют (или представитель) установленную группу инвалидности	3	3
	удовлетворены доступностью предоставления услуг	3	3
5.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	126	104
6.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение	125	104
7.	Пользовались ли дистанционными способами взаимодействия с учреждением	125	104
	удовлетворены	124	104
8.	Готовы рекомендовать данное учреждение родственникам и знакомым	127	104
9.	Удовлетворены графиком работы учреждения	126	104
10	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении	126	104

Приложение 3. Информация для расчетов показателей Критерия 1.

Данные к расчету показателя 1.1.

(используется установленный нормативными правовыми актами
объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательных организаций, которая должна быть
размещена на общедоступных информационных ресурсах)

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582	Необходимость размещения информации на сайте ДОД	«Исилькульская детская школа искусств»	«Исилькульская детская художественная школа»
I. Основные сведения				
1.	Информация о дате создания образовательной организации	+	1	1
2.	Информация об учредителе, учредителях образовательной организации	+	1	1
3.	Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	1	1
4.	Информация о режиме, графике работы	+	1	1
5.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	1	1
II. Структура и органы управления образовательной организацией				
6.	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений)	+	1	1

	(органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети "Интернет" структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)			
7.	Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))	+*	1	1
III. Документы (в виде копий)				
8.	Устав образовательной организации	+	1	1
9.	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+	1	1
10.	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	x	x	x
11.	План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	+	1	1
12.	Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и	+	1	1

	(или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.			
13.	Отчет о результатах самообследования	+	0	0
14.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	+*	1	1
15.	Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)	x	x	x
16.	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)	+*	1	1
IV. Образование				
17.	Информация о реализуемых уровнях образования	+	1	1

18.	Информация о формах обучения	+	1	1
19.	Информация о нормативных сроках обучения	+	1	1
20.	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	x	x	x
21.	Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	+	1	1
22.	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	1	1
23.	Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)	+	1	1
24.	Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	+	0	1
25.	Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	+	1	1
26.	Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой	+	1	1
27.	Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)	x	x	x
28.	Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета,	+	1	1

	бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)			
29.	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы	x	x	x
Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают				
30.	Уровень образования	x	x	x
31.	Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	x	x	x
32.	Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)	x	x	x
33.	Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным	x	x	x

	испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления			
V. Образовательные стандарты				
34.	Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минпросвещения России	+	1	1
VI. Руководство. Педагогический состав				
35.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	+	1	1
36.	Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности	+	1	0,5
VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности				
37.	Информация о материально-техническом	+	1	1

	обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья)			
38.	Информация о обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	0	0
39.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	+	0	0
40.	Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	0	0
41.	Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+*	0	0
42.	Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+*	0	0
43.	Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+*	+*	+*
VIII. Стипендии и иные виды материальной поддержки				
44.	Информация о наличии и условиях	х	х	х

	предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)			
45.	Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)	x	x	x
46.	Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)	x	x	x
IX. Платные образовательные услуги				
47.	Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)	+*	1	1
X. Финансово-хозяйственная деятельность				
48.	Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	+	1	1
49.	Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	+	1	1
XI. Вакантные места для приема (перевода)				
50.	Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных	+	1	1

	бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)			
	ИТОГО	38*	30 (37)	30,5(37)

Примечание:

"+" - информация должна быть представлена;

"х" - не должна быть представлена;

"*" - информация должна быть представлена при наличии в образовательной организации.

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582	Необходимость размещения информации на информационных стендах внутри организации ДОД	«Исилькульская детская школа искусств»	«Исилькульская детская художественная школа»
I. Основные сведения				
1.	Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	1	1
2.	Информация о режиме, графике работы	+	1	1
3.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	1	1
II. Структура и органы управления образовательной организацией				
4.	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети "Интернет" структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	+	1	1
III. Документы (в виде копий)				
5.	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+	1	1
6.	Свидетельства о государственной	х	х	х

	аккредитации (с приложениями)			
7.	Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	+	1	1
8.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	+*	1	1
IV. Образование				
9.	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	x	x	x
10.	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	1	1
11.	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы	x	x	x
12.	Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего	x	x	x

	профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления			
VI. Руководство. Педагогический состав				
13.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	+	1	1
VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности				
14.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	+	0	0
IX. Платные образовательные услуги				
15.	Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)	+*	1	1
	ИТОГО	11*	10(11)	10(11)

Примечание:"+" - информация должна быть представлена;"х" - не должна быть представлена; "*" - информация должна быть представлена при наличии в образовательной организации.

Данные для расчета показателя 1.2.

Информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг		«Исилькульская детская школа искусств»	«Исилькульская детская художественная школа»
Наличие на <i>официальном сайте</i> организации			
1.	абонентского номера телефона	+	+
2.	адреса электронной почты	+	+
3.	электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)	+Раздел «Обратная связь»	-
4.	раздела официального сайта «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	+через соцсети; +bus.gov	+через соцсети; +bus.gov

Расчеты по критерию 1

	И _{стенд}	И _{норм-стенд}	И _{сайт}	И _{норм-сайт}	П _{инф}	С _{дист}	Т _{дист}	П _{дист}	Ч _{общ-стенд}	У _{стенд}	Ч _{общ-сайт}	У _{сайт}	П _{откр_уд}	1.1	1.2	1.3	К ¹
«Исилькульская детская школа искусств»	10	11	30	37	85,99509	Более 3-х	30	100	127	127	125	123	99,2	25,79853	30	39,68	95,47853
«Исилькульская детская художественная школа»	10	11	30,5	37	86,67076	3	30	90	104	104	104	104	100	26,00123	27	40	93,00123

Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2.

Данные к расчету показателя 2.1

	Организация	«Исилькульская детская школа искусств»	«Исилькульская детская художественная школа»
1.	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	+	+
2.	наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	+	+
3.	наличие и доступность питьевой воды	+	+
4.	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	+	+
5.	санитарное состояние помещений организации	+	+
6.	наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья учреждения	+	+
7.	Организация питания	-	-
8.	соблюдение теплового режима	+	+

Расчет показателей Критерия 2.

	С _{дист}	Т _{комф}	П _{комф.усл}	у _{комф}	Ч _{общ}	П _{комф.уд}	2.1	2.2	К ²
«Исилькульская детская школа искусств»	более 3-х		100	127	127	100	50	50	100
«Исилькульская детская художественная школа»	более 3-х		100	104	104	100	50	50	100

1.	«Исилькульская детская школа искусств»	-	-	-	+	+	+
	«Исилькульская детская художественная школа»	-	-	-	+	+	+

Расчеты по Критерию 3.

	С _{орг} _{дост}	Т _{орг} _{дост}	П _{орг} _{дост}	С _{услуг} _{дост}	Т _{услуг} _{дост}	П _{услуг} _{дост}	У _{дост}	Ч _{инв}	П _{дост} _{уд}	3.1.	3.2.	3.3.	К ³
«Исилькульская детская школа искусств»	0	20	0	1	20	20	3	3	100	0	8	30	38,00
«Исилькульская детская художественная школа»	0	20	0	1	20	20	3	3	100	0	8	30	38

Приложение 6. Расчеты по критерию 4

	Ч _{общ}	Уперв.конт.усл л	Пперв.конт.усл _у д	Унепоср.оказ.усл л	Пнепоср. оказ.усл _{уд}	Ч _{общ} - дист	У _{усл.} · дист т	П _{усл.дист} _у д	4.1	4.2	4.3	К ⁴
«Исилькульская детская школа искусств»	127	126	99,2126	125	98,425 2	125	124	99,2	39,6850 4	39,3700 8	19,84	98,8951 2
«Исилькульская детская художественная школа»	104	104	100	104	100	104	104	100	40	40	20	100

7. Расчет показателей Критерия 5

	Ч _{общ}	У _{реком}	П _{реком}	У _{орг.усл}	П _{орг.усл} _{уд}	У _{уд}	П _{уд}	5.1	5.2	5.3	К ⁵
«Исилькульская детская школа искусств»	127										
		127	100	126	99,2126	126	99,2126	30	19,84252	49,6063	99,44882
«Исилькульская детская художественная школа»											
	104	104	100	104	100	104	100	30	20	50	100

Приложение 8. Список экспертов

№ п/п	ФИО	Должность
1.	Агалакова Елена Анатольевна	Проректор по учебной работе, к.п.н., доцент, Засл. работник науки и образования
2.	Гам Александр Владимирович	Проректор по развитию
3.	Михайлова Валерия Евгеньевна	Начальник отдела научно-методического сопровождения, к.п.н., доцент, Почетный работник СПО
4.	Гам Антон Владимирович	Декан факультета профессиональной переподготовки и повышения квалификации
5.	Кичук Евгения Андреевна	Методист факультета профессиональной переподготовки и повышения квалификации