

**Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования  
Муниципальное автономное учреждение «Дополнительного образования «Детская музыкальная школа №2»**

(наименование организации)  
город Набережные Челны, Республики Татарстан

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель Общественного  
совета при Исполнительном  
комитете муниципального  
образования город  
Набережные Челны  
*В.А. Зайцев*  
«19» *ноябрь* 2020 год

| № п/п | Показатели | Источник информации | Результаты по учреждению | Единица измерения (значение показателя) | Результаты (итоговое значение показателя) |
|-------|------------|---------------------|--------------------------|---|---|
|-------|------------|---------------------|--------------------------|---|---|

**I. Открытость и доступность информации об организации**

|       |   |   |  |           |           |
|-------|---|---|--|-----------|-----------|
| 1.1.  | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации | Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a>   |  | 30 баллов | 15 баллов |
| 1.1.1 | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.                    | Стенды учреждений   | Объем информации (количество материалов/страниц размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещенных на нормативными правовыми актами |           |           |
| 1.1.2 | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.                                     | Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , | Объем информации (количество материалов/страниц размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенных на нормативными правовыми актами                  |           | 13 баллов |

|  |  |   |  |           |
|--|--|---|--|-----------|
| 1.2.   | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование   | Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.gp">https://edu.tatar.gp</a> , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию | 30 баллов  | 30 баллов |
| 1.2.1  | Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. | Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.gp">https://edu.tatar.gp</a> , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию | Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | 30 баллов |
| 1.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)   | 40 баллов  | 40 баллов |
| 1.3.1  | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)   | 20 баллов  | 20 баллов |
| 1.3.2.   | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».  |   | 20 баллов  | 20 баллов |
| 99,6   |  |   | 100 баллов   | 98 баллов |
| <b>II. Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления</b> |  |   |  |           |
| 2.1.   | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг   | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр  | 50 баллов  | 50 баллов |

|  |  |   |  |            |           |
|--|--|---|--|------------|-----------|
| 2.1.1  | Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти. | Статус отчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |            | 48 баллов |
| 2.3.   | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                   |  | 50 баллов  |           |
| 2.3.1  | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                   |  | 50 баллов  |           |
|  |  |   |  | 100 баллов | 98 баллов |
| <b>III. Критерии доступности услуг для инвалидов</b> |  |   |  |            |           |
| 3.1.   | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов  | Статус отчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр |  | 30 баллов  |           |
| 3.1.1  | Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней,   | Статус отчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | Отсутствуют условия доступности для инвалидов                    |            | 30 баллов |

|       |   |  |  |  |            |            |
|-------|---|--|--|--|------------|------------|
|       | расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.   |  |  |  |            |            |
| 3.2   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                |  |  | 40 баллов  |            |
| 3.2.1 | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов<br>Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                |  |  |            | 40 баллов  |
| 3.3   | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими   | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр |  |  | 30 баллов  |            |
| 3.3.1 | Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимым обучением (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) |  |            | 30 баллов  |
|       |   |  |  |  | 100 баллов | 100 баллов |

**IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации**

|  |  |  |                   |                   |
|--|--|--|-------------------|-------------------|
| <p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы</p>  | <p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p> |  | <p>40 баллов</p>  | <p>40 баллов</p>  |
| <p>4.1.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.</p>                  | <p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p> |  | <p>40 баллов</p>  |                   |
| <p>4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы</p>  | <p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p> |  | <p>40 баллов</p>  | <p>40 баллов</p>  |
| <p>4.2.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники осуществляющие преподаватель, тренеры, инструкторы, диагностику, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.</p> | <p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p> |  | <p>20 баллов</p>  |                   |
| <p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании форм взаимодействия дистанционных форм взаимодействия</p>   | <p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p> |  | <p>20 баллов</p>  | <p>20 баллов</p>  |
| <p>4.3.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).</p>       | <p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p> |  | <p>100 баллов</p> | <p>100 баллов</p> |

| <b>У. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг</b>  |   |   |                   |
|--|---|---|-------------------|
| 5.1  | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организации социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | 30 баллов         |
| 5.1.1  | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | 30 баллов         |
| 5.2  | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | 20 баллов         |
| 5.2.1  | Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отделений специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.). | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | 20 баллов         |
| 5.3  | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | 50 баллов         |
| 5.3.1  | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | 50 баллов         |
|  |   |   | 100 баллов        |
|  |   |   | 100 баллов        |
| <b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий</b>   |   |   |                   |
| <b>Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации</b> |   |   |                   |
|  |   |   | <b>496 баллов</b> |

## **Выводы и предложения**

### **независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)**

по результатам независимой оценки качества условий  
по оказанию услуг в сфере образования

### **Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа №2»**

(наименование организации)

города Набережные Челны Республики Татарстан

- Зданию ОУ требуется капитальный ремонт;
- Создать альтернативную версию официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
- Ежегодно обновлять на сайте актуальную и достоверную информацию о реализуемых программах, предоставляемых услугах, преподавательском составе, согласованных и утвержденных администрацией ОУ и заверенных печатью. Ежегодно размещать Муниципальное задание и отчеты по его выполнению;
- Создать условия по обеспечению доступности взаимодействия с учреждения с помощью электронных сервисов в сети Интернет, в том числе наличия внесения предложений, направленных на улучшение качества оказываемых услуг, работы учреждения и т.д. Обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуги (разместить на сайте анкету для опроса граждан или гиперссылку на нее);
- Пополнить материально-техническую базу ОУ для качественного и инновационного преподавания современным оборудованием (интерактивные доски, проекторы, принтеры, ноутбуки для преподавателей).