

**Итоги Независимой оценки качества условий оказания услуг в
муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования
“Детская школа искусств № 2” г. Новоалтайска Алтайского края**

В декабре 2020 года подведены итоги Независимой оценки качества условий оказания услуг
по 5 критериям:

- I. Открытость и доступность информации
- II. Комфортность условий
- III. Доступность образовательной деятельности для лиц с ОВЗ
- IV. Доброжелательность, вежливость работников организации
- V. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении

				Показатель 1.1		Показатель 1.2			Показатель 1.3						
1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации		1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации		Значение показателя 1.1	Значение показателя 1.1 с учетом значимости	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	Значение показателя 1.2	Значение показателя 1.2 с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах организации	Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте организации	Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Значение показателя 1.3	Значение показателя 1.3 с учетом веса	Итого по критерию:
11	11	36	37	100	30	3	100	30	341	343	348	354	100	40	
11	11	36	37	99,3	29,8	3	90	27,0	341	343	348	354	98,9	39,5	96,3

Показатель 1.1				Показатель 1.2			Показатель 1.3					Итого по критерию:	
1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации	Значение показателя 1.1	Значение показателя 1.1 с учетом значимости	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	Значение показателя 1.2	Значение показателя 1.2 с учетом значимости	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах организации	1.3.1. Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте организации	Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Значение показателя 1.3		Значение показателя 1.3 с учетом веса
		100	30		100	30					100	40	100,0
11	36	99,3	29,8	3	90	27,0	341	343	348	354	98,9	39,5	96,3

Итоговый результат по первому критерию: 96,3 из 100

II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Наличие в образовательных организациях комфортных условий для предоставления услуг	
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	1
Наличие и полнота навигации внутри организации	1
Наличие и доступность питьевой воды	1
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1
Санитарное состояние помещений организации	1
Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	1
Доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте ор	1
Итого:	7

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг			Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг				Итого по критерию:
Количество комфортных условий для предоставления услуг	Значение показателя 2.1.1	Значение показателя с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией обслуживания	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	Значение показателя 2.3	Значение показателя 2.3 с учетом значимости	
	100	50			100	50	100
7	100	50	376	377	99,7	49,9	99,9

Итоговый результат по 2 критерию: 99,9 из 100

III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для лиц с ОВЗ

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:						Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:						Значение показателя с учетом значимости	Итого:		
Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	Наличие выделенных стоянок для автограде портовых средств инвалидов;	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	Наличие специальных кресел-колясок;	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Количество условий	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, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			Количество условий	
1	1	1	0	1	4	1	1	0	1	1	1	1	5	3	60

Показатель 3.1			Показатель 3.2			Показатель 3.3			Итого по критерию:	
Количество условий доступности образовательной организации для инвалидов	Значение показателя 3.1	Значение показателя 3.1 с учетом значимости	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.2	Значение показателя 3.2 с учетом значимости	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Значение показателя 3.3		Значение показателя 3.3 с учетом значимости
	100	30		100	40			100	30	100
4	80,0	24,0	5	100,0	40,0	13	13	100,0	30,0	94,0

Итоговый результат по 3 критерию: 94

**IV. Показатели, характеризующие доброжелательность,
вежливость работников учреждения**

Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы				Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги				Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия				Итого по критерию:
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих двусторонний контакт и информирование получателя услуги	Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Значение показателя 4.1	Значение показателя 4.1 с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Значение показателя 4.2	Значение показателя 4.2 с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Значение показателя 4.3	Значение показателя 4.3 с учетом значимости	
369	377	97,9	39,2	374	377	99,2	39,7	373	377	98,9	19,8	100
												98,6

Итоговый результат по 4 критерию: 98,6 из 100

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности

Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации

Итоговый результат по 5 критерию: 99,1 из 100

Сводная таблица

Интегральное значение показателя	1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации				2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг			3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов				4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации				5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			
	1.1	1.2	1.3	K1	2.1	2.3	K2	3.1	3.2	3.3	K3	4.1	4.2	4.3	K4	5.1	5.2	5.3	K5
	30	30	40	100	50	50	100	30	40	30,0	100,0	40	40	20	100	30	20	50	100
97,6	29,8	27,0	39,5	96,3	50,0	49,9	99,9	24,0	40,0	30,0	94,0	39,2	39,7	19,8	98,6	29,8	19,5	49,7	99,1

**По итогам прохождения Независимой оценки 2021 г.
МБУ ДО ДШИ № 2 занимает
3 место в общем рейтинге по Алтайскому краю**