

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Общественного
совета при Исполнительном
комитете муниципального
образования город Набережные Челны
В.А. Зайцева
«20» сентября 2020 года

**Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере культуры
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа №3»
город Набережные Челны Республики Татарстан**

№ п/п	Показатели	Источник информации	Результаты по учреждению	Единица измерения (значение показателя)	Результаты (итоговое значение показателя)
I. Открытость и доступность информации об организации					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru	Все нормативно-правовые документы в ДМШ имеются в наличии и отражены на интернет-сайте. Программы регламентируют цели, планируемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки учащихся и включает в себя: календарный учебный график, учебный план, содержание рабочих программ дисциплин, требования к промежуточной, итоговой аттестации и другие учебно-методические материалы, обеспечивающие качество подготовки учащихся и реализацию данной программы.	30 баллов	
1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Стенды учреждений	Стенды учреждения полностью информируют о деятельности ДМШ №3		30 баллов

1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru ,	Все нормативно-правовые документы в ДМШ имеются в наличии и отражены на интернет-сайте. Программы регламентируют цели, планируемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки учащихся и включает в себя: календарный учебный график, учебный план, содержание рабочих программ дисциплин, требования к промежуточной, итоговой аттестации и другие учебно-методические материалы, обеспечивающие качество подготовки учащихся и реализацию данной программы.		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	ДМШ №3 информирует о дистанционных способах взаимодействия учреждения с получателями образовательных услуг: на https://edu.tatar.ru , группы ВКОНТАКТЕ	30 баллов	
1.2.1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	Занятия могут проходить с помощью Skype, WhatsApp, видео и аудио рассылки, рассылки заданий по электронной почте. Выполненное задание направляется в указанные сроки преподавателям учебных дисциплин используя приложения Viber, WatsApp, E-mail, ВКонтакте.)		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	

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)			15 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
99,6				100 баллов	95
II. Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления					
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	ДМШ №3 занимает 1 и 4 этажи СОШ № 43. (Для того, чтобы попасть на 4 этаж, надо пройти холл СОШ и перейти в другое крыло.) Входная зона оборудована, фасадная вывеска школы имеется, эстетический вид соответствует направлению музыкальной школы.	50 баллов	
2.1.1	Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Территория ухожена, температурный режим соответствует нормам Оборудованные классы для групповых и индивидуальных занятий. Классы оборудованы по действующим нормативам и в зависимости от возраста обучающихся, имеется соответствующих габаритов мебель. Условия пребывания детей в Учреждении соответствуют требованиям СанПин. Классные помещения и вспомогательные помещения чистые и уютные. Есть гардероб. Однако, 4 этаж не оборудован зонами отдыха для детей, нет питьевой воды. Отсутствует туалетная бумага.		35 баллов
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных	.	50 баллов	

		представителей обучающихся)			
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			38 баллов
				100 баллов	73 баллов
III. Критерии доступности услуг для инвалидов					
3.1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Для маломобильных групп населения есть существенные неудобства при переходе на 4 этаж и в концертный зал. Центральная входная группа (через СОШ) оснащена пандусами.	30 баллов	
3.1.1	Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	На 1 этаже ДМШ №3 имеются тактильные напольные покрытия. Они предупреждают о наличии препятствия на пути движения.		25 баллов
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Отсутствуют условия доступности для инвалидов	40 баллов	
3.2.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			20 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	Статотчет организации,	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги		20 баллов

	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 необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	наравне с другими (от одного до четырех)		
				100 баллов	65 баллов
IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		40 баллов	
4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Администрация вежлива, тактична. Квалификация персонала соответствует требованиям образования в сфере культуры и искусства		40 баллов
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		40 баллов	
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			40 баллов

	(врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.	представителей обучающихся)			
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		20 баллов	
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			20 баллов
				100 баллов	100 баллов
V. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг					
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		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, отдельных 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
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общих критерий оценки				500	433
Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации					

Выводы и предложения
независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)
по результатам независимой оценки качества условий
по оказанию услуг в сфере образования

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа №3»
(наименование организации)
города Набережные Челны Республики Татарстан

Создать условия по обеспечению доступности взаимодействия с учреждения с помощью электронных сервисов в сети Интернет, в том числе наличия внесения предложений, направленных на улучшения качества оказываемых услуг, работы учреждения и т.д.;

Выложить на сайт школы Программу развития учреждения;

Обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (разместить на сайте анкету для опроса граждан или гиперссылку на нее);

Включить в программу развития школы пункты по налаживанию обратной связи с получателями услуг по вопросу улучшения качества предоставляемых услуг ОУ;

Для качественного и инновационного преподавания пополнить материально-техническую базу современным оборудованием и инструментами;

Оформить зоны отдыха на 4 этаже;

Оформить зону, где бы были показаны успехи, грамоты и кубки с конкурсов победителей учащихся ДМШ №3