

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

Начальник управления  
культуры администрации города Сочи

М.О. Устинова



СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

Генеральный директор  
ООО «АС-Холдинг»

С.А. Соколов



# НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

Отчёт по результатам проведения независимой  
оценки качества условий осуществления  
образовательной деятельности муниципальными  
бюджетными учреждениями дополнительного  
образования города Сочи, находящихся в ведении  
управления культуры администрации города Сочи  
в 2020 г.



<b>ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ БЮДЖЕТНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СОЧИ, В 2020 Г. ....</b>	<b>1</b>
<b>Методика исследования .....</b>	<b>3</b>
<b>Основания для проведения исследования .....</b>	<b>3</b>
<b>ЦЕЛЕВЫЕ УСТАНОВКИ ИССЛЕДОВАНИЯ .....</b>	<b>5</b>
<b>Выборка исследования .....</b>	<b>8</b>
<b>Рейтинг организаций (общий балл) .....</b>	<b>9</b>
<b>Анализ критериев качества условий образовательной деятельности в образовательных организациях ....</b>	<b>12</b>
1. Открытость и доступность информации об образовательной организации .....	12
2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности .....	16
3. Доступность для инвалидов .....	19
4. Доброжелательность, вежливость работников организации .....	24
5. Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности .....	27
<b>Выводы и рекомендации .....</b>	<b>31</b>
Общие выводы по организациям .....	31
Основные недостатки по организациям: .....	31
Общие рекомендации по организациям .....	34
<b>Анкета обучающихся и родителей обучающихся .....</b>	<b>36</b>
<b>Бланк обследования образовательной организации .....</b>	<b>39</b>
<b>Перечень муниципальных образовательных организаций, подлежащих независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности в 2020 году .....</b>	<b>49</b>

## Методика исследования

### ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Независимая оценка качества проводится в соответствии со следующими нормативными актами:

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

- Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 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 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам 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 образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации»;

- Постановление правительства Российской Федерации от 17 мая 2017 года № 575 «О внесении изменений в пункт 3 Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 года № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 27 ноября 2017 года № 1968 «О внесении изменений в требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации, утвержденные приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. № 785»;

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 г. № 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».

## **ЦЕЛЕВЫЕ УСТАНОВКИ ИССЛЕДОВАНИЯ**

### **Цель исследования:**

Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными бюджетными учреждениями дополнительного образования города Сочи, находящихся в ведении управления культуры администрации города Сочи, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по предоставлению образовательных услуг на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций, в том числе:

1) получение данных об организации, предоставляющей образовательную услугу, и удовлетворенности получателей качеством оказываемых услуг;

2) интерпретация, оценка и обобщение полученных данных, построение рейтингов образовательных организаций;

3) формирование предложений об улучшении качества деятельности муниципальных бюджетных учреждений дополнительного образования города Сочи, находящихся в ведении управления культуры администрации города Сочи.

### **Задачи исследования:**

✓ Изучение порядка проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными бюджетными учреждениями дополнительного образования города Сочи, находящихся в ведении управления культуры администрации города Сочи.

✓ Анализ нормативно-правовой базы об образовательной деятельности муниципальных бюджетных учреждений дополнительного образования города Сочи, находящихся в ведении управления культуры администрации города Сочи, из открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения.

✓ Разработка и согласование с Заказчиком плана-графика проведения в 2020 году независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными бюджетными учреждениями дополнительного образования города Сочи, находящихся в ведении управления культуры администрации города Сочи.

✓ Проведение сбора и обработки информации о муниципальных бюджетных учреждениях дополнительного образования города Сочи, находящихся в ведении управления культуры администрации города Сочи, осуществляющих образовательную деятельность, в соответствии с утвержденной методикой (включая в случае необходимости выезды в учреждения) на основании утвержденных федеральных показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

✓ Наличие информации о порядке и условиях предоставления образовательных услуг на информационных стендах организации муниципальных бюджетных учреждений дополнительного образования города Сочи, находящихся в ведении управления культуры администрации города Сочи, осуществляющих образовательную деятельность.

✓ Проведение опроса не менее 40% получателей услуг по каждой организации в форме интернет-опроса на официальном сайте администрации города Сочи; в случае необходимости опрос может проводиться в других формах: анкетирования, интервьюирования, телефонного опроса.

✓ Анализ официальных сайтов муниципальных образовательных организаций дополнительного образования, принимающих участие в независимой оценке качества работы, на соответствие требованиям приказа Рособнадзора от 29 мая 2014 года № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нём информации».

✓ Сбор информации для определения значений показателей, характеризующих общие категории оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

✓ Расчет интегральной оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций дополнительного образования и формирование рейтинга, итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации.

✓ Систематизация выявленных проблем деятельности, муниципальных бюджетных учреждений дополнительного образования города Сочи, находящихся в ведении управления культуры администрации города Сочи, осуществляющих образовательную деятельность, выявление особенностей исследуемых параметров деятельности образовательных организаций.

✓ Сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций с выявленными проблемами и ожиданиями получателей услуг.

✓ Оценка соответствия качества проведения независимой оценки нормативным требованиям.

✓ Интерпретация полученных данных по результатам проведения исследования организации; формирование рейтингов муниципальных образовательных организаций дополнительного образования города Сочи по кластерам.

✓ Разработка предложений по улучшению качества работы образовательных организаций для каждой организации, участвовавшей в независимой оценке.

**Объект исследования:** 13 муниципальных организации дополнительного образования

**Предмет исследования:** Качество условий осуществления образовательной деятельности

## ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Всего опрошено 2597 респондентов, в том числе по организациям:

№ п/п	Наименование учреждения	Выборка (анкет)
1	МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева	307
2	МБУДО ДМШ № 2	226
3	МБУДО ДМШ № 3	162
4	МБУДО ДХШ № 1 им.А.И. Пахомова	593
5	МБУДО ДХШ № 2	201
6	МБУДО ДХШ № 3	75
7	МБУДО ДШИ № 1	114
8	МБУДО ДШИ № 2	130
9	МБУДО ДШИ № 3	171
10	МБУДО ДШИ № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским)	123
11	МБУДО ДШИ № 5	102
12	МБУДО ДШИ № 6	90
13	МБУДО ДШИ № 7	303
	Итого	<b>2597</b>

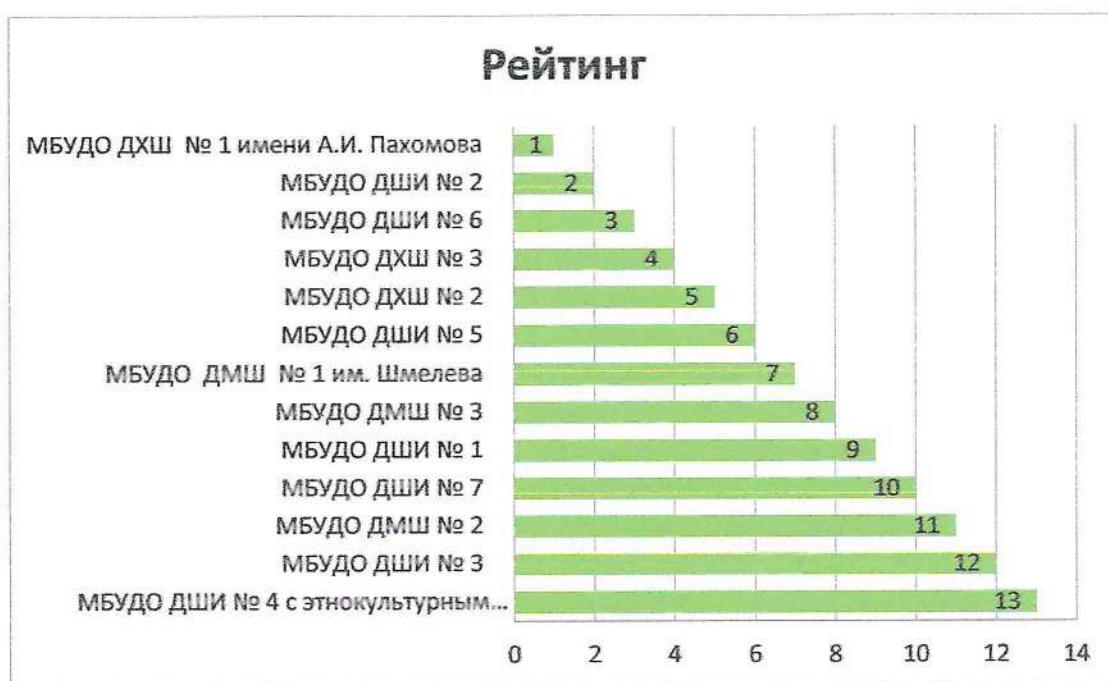
Объем обследуемых единиц - из расчета не менее 40%, но не более 600 от количества обучающихся.

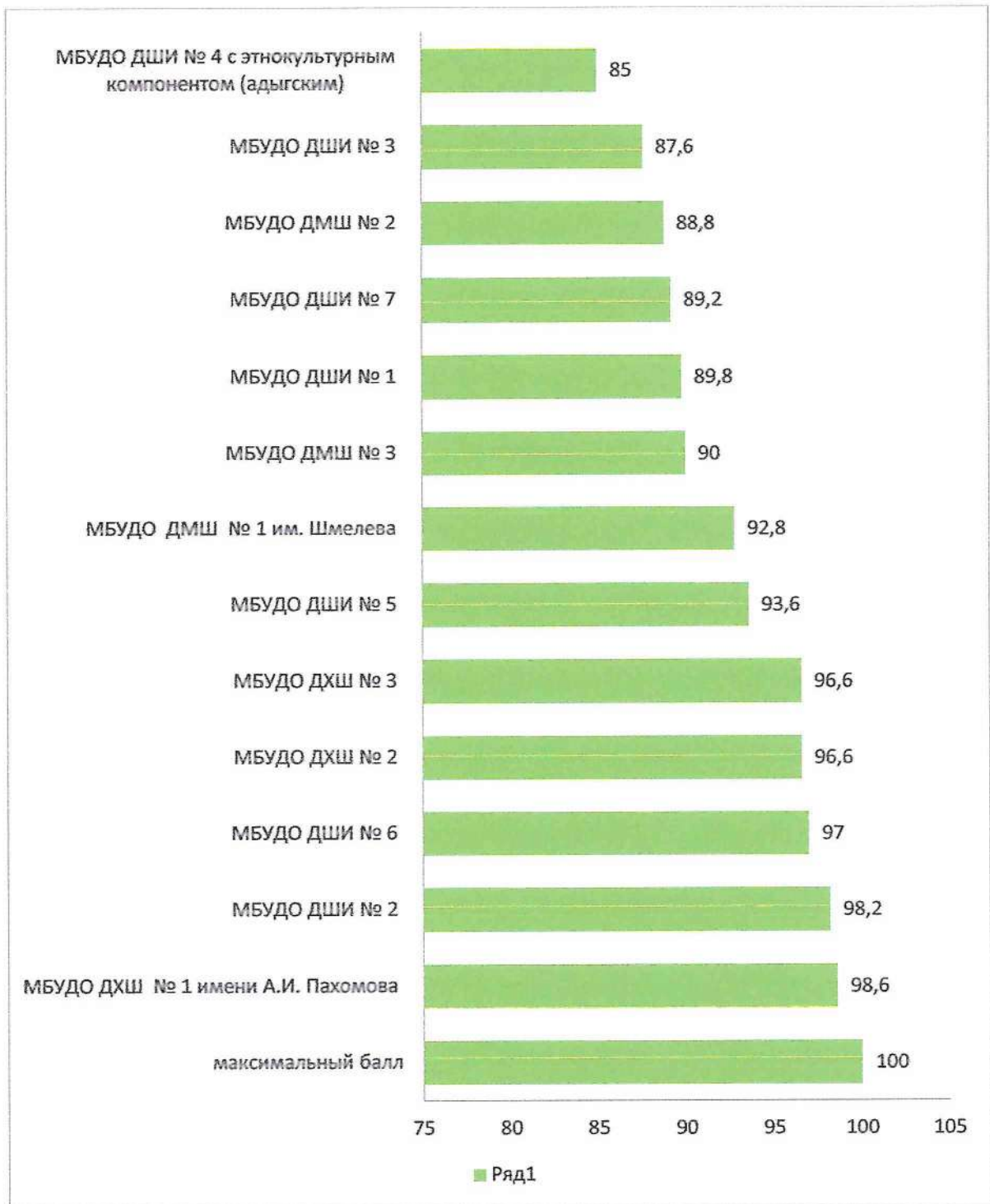


## Рейтинг организаций (общий балл)

Качество условий осуществления образовательной деятельности муниципальных бюджетных учреждений дополнительного образования города Сочи, находящихся в ведении управления культуры администрации города Сочи составило в итоге в среднем – 92,6 балла. В 100 % условия в итоге по каждой организации были оценены как отличные.

*Итоговый рейтинг учреждений (место в рейтинге)*





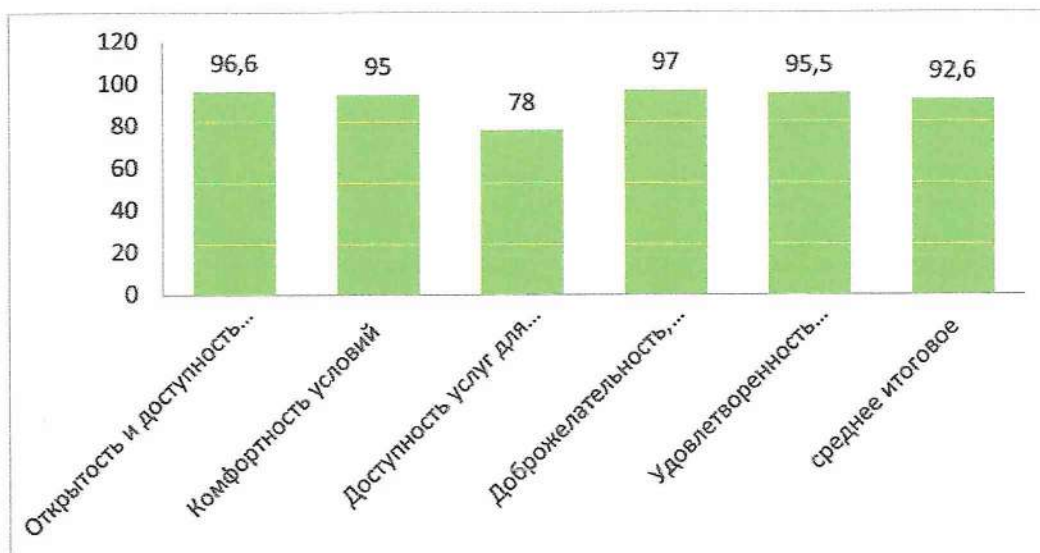
Итоговый средний балл – 92,6 балла.

Лучшей оказалась организация - МБУДО ДХШ № 1 имени А.И. Пахомова, получившая 98,6 баллов.

На 2 месте - МБУДО ДШИ № 2, 98, 2 балла.

На 3 месте - МБУДО ДШИ № 6, 97 баллов.

При этом в итоге, по среднему баллу, среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии доброжелательности и вежливости (97 баллов). Далее следуют критерий открытости и доступности информации (96,6 баллов), удовлетворённости условиями осуществления образовательной деятельности (95,5 баллов) и критерии комфортности условий (95 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (78 баллов).



№ п/п	Наименование учреждения	Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	ИТОГ	
							общий балл	Рейтинг
1	МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева	95	98	78	97	96	92,8	7
2	МБУДО ДМШ № 2	94	96	62	97	95	88,8	11
3	МБУДО ДМШ № 3	95	97	75	93	90	90	8
4	МБУДО ДХШ № 1 имени А.И. Пахомова	99	98	100	98	98	98,6	1
5	МБУДО ДХШ № 2	99	97	93	99	95	96,6	4-5
6	МБУДО ДХШ № 3	98	99	86	100	100	96,6	4-5
7	МБУДО ДШИ № 1	98	89	66	98	98	89,8	9
8	МБУДО ДШИ № 2	98	98	100	98	97	98,2	2
9	МБУДО ДШИ № 3	96	94	58	98	92	87,6	12
10	МБУДО ДШИ № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским)	93	78	56	99	99	85	13
11	МБУДО ДШИ № 5	97	97	85	97	92	93,6	6
12	МБУДО ДШИ № 6	98	98	95	97	97	97	3
13	МБУДО ДШИ № 7	96	97	65	95	93	89,2	10
	среднее	96,6	95	78	97	95,5	92,6	-

## Анализ критериев качества условий образовательной деятельности в образовательных организациях

### 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

#### Общая статистика

По данному критерию, обследованные организации получили оценку по данному критерию в итоговом среднем балле - 96,6 баллов из 100 возможных. При этом отличные оценки (от 81 до 100 баллов) получили все 100 % организации.

По показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и

требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» средняя оценка составила 96 из 100 максимальных баллов.

Средний балл по показателю «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» - 98 баллов.

«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации» - 95 баллов в среднем итоговом балле.

#### **Рейтинг организаций по критерию 1 «Открытость и доступность информации»**

1-2 место – МБУДО детская художественная школа № 1 имени А.И. Пахомова и МБУДО детская художественная школа № 2

3- 6 место МБУДО ДХШ № 3, МБУДО ДШИ № 1, МБУДО ДШИ № 2, МБУДО ДШИ № 6.

№ п/п	Наименование учреждения	Рейтинг по критерию 1. Открытость и доступность информации об организации			Крит 1	Место
		1.1. П.лиф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ		
		значимость показателя				
		30	30	40	20	
1	МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева	98	90	97	95	10-11
2	МБУДО ДМШ № 2	94	90	96	94	12
3	МБУДО ДМШ № 3	95	100	90	95	10-11
4	МБУДО ДХШ № 1 имени А.И. Пахомова	100	100	97	99	1-2
5	МБУДО ДХШ № 2	100	100	98	99	1-2
6	МБУДО ДХШ № 3	95	100	98	98	3-6
7	МБУДО ДШИ № 1	98	100	96	98	3-6
8	МБУДО ДШИ № 2	100	100	95	98	3-6
9	МБУДО ДШИ № 3	95	100	93	96	8-9
10	МБУДО ДШИ № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским)	83	100	96	93	13
11	МБУДО ДШИ № 5	100	100	92	97	7
12	МБУДО ДШИ № 6	100	100	96	98	3-6
13	МБУДО ДШИ № 7	94	100	95	96	8-9
	среднее	96	98	95	96,6	

### Рейтинг по показателю 1.1.

Рейтинг по показателю 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами			
1	МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева	98	6-7
2	МБУДО ДМШ № 2	94	11-12
3	МБУДО ДМШ № 3	95	8-10
4	МБУДО детская художественная школа № 1 имени А.И. Пахомова	100	1-5
5	МБУДО детская художественная школа № 2	100	1-5
6	МБУДО детская художественная школа № 3	95	8-10
7	МБУДО ДШИ № 1	98	6-7
8	МБУДО ДШИ № 2	100	1-5
9	МБУДО ДШИ № 3	95	8-10
10	МБУДО ДШИ № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским)	83	13
11	МБУДО ДШИ № 5	100	1-5
12	МБУДО ДШИ № 6	100	1-5
13	МБУДО ДШИ № 7	94	11-12

### Рейтинг по показателю 1.2.

Рейтинг по показателю 1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг			
1	МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева	90	12-13
2	МБУДО ДМШ № 2	90	12-13
3	МБУДО ДМШ № 3	100	1-11
4	МБУДО детская художественная школа № 1 имени А.И. Пахомова	100	1-11
5	МБУДО детская художественная школа № 2	100	1-11
6	МБУДО детская художественная школа № 3	100	1-11
7	МБУДО ДШИ № 1	100	1-11
8	МБУДО ДШИ № 2	100	1-11
9	МБУДО ДШИ № 3	100	1-11
10	МБУДО ДШИ № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским)	100	1-11
11	МБУДО ДШИ № 5	100	1-11

12	МБУДО ДШИ № 6	100	1-11
13	МБУДО ДШИ № 7	100	1-11

### Рейтинг по показателю 1.3.

<b>Рейтинг по показателю 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>			
1	МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева	97	3-4
2	МБУДО ДМШ № 2	96	5-8
3	МБУДО ДМШ № 3	90	13
4	МБУДО детская художественная школа № 1 имени А.И. Пахомова	97	3-4
5	МБУДО детская художественная школа № 2	98	1-2
6	МБУДО детская художественная школа № 3	98	1-2
7	МБУДО ДШИ № 1	96	5-8
8	МБУДО ДШИ № 2	95	9-10
9	МБУДО ДШИ № 3	93	11
10	МБУДО ДШИ № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским)	96	5-8
11	МБУДО ДШИ № 5	92	12
12	МБУДО ДШИ № 6	96	5-8
13	МБУДО ДШИ № 7	95	9-10

## 2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности

### Общая статистика

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию 95 баллов из 100 возможных.



Анализ показателей выявил, что более высокое значение принимает объективный показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (100 баллов в среднем), чем субъективный показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (94 баллов).

### Рейтинг организаций по критерию 2 «Комфортность условий...»

1 место - МБУДО ДХШ № 3

2-5 место - МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева, МБУДО ДХШ № 1 имени А.И.

Пахомова, МБУДО ДШИ № 2, МБУДО ДШИ № 6

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности		Крит2	Место
		2.1. П.комф	2.3. У.комф.		
	<i>значимость показателя</i>	30		20	
1	МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева	100	96	98	2-5
2	МБУДО ДМШ № 2	100	92	96	10
3	МБУДО ДМШ № 3	100	94	97	6-9
4	МБУДО ДХШ № 1 имени А.И. Пахомова	100	96	98	2-5
5	МБУДО ДХШ № 2	100	94	97	6-9
6	МБУДО ДХШ № 3	100	99	99	1
7	МБУДО ДШИ № 1	80	98	89	12
8	МБУДО ДШИ № 2	100	97	98	2-5
9	МБУДО ДШИ № 3	100	88	94	11
10	МБУДО ДШИ № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским)	60	97	78	13
11	МБУДО ДШИ № 5	100	94	97	6-9
12	МБУДО ДШИ № 6	100	97	98	2-5
13	МБУДО ДШИ № 7	100	94	97	6-9

средний	95	96	95
---------	----	----	----

### Рейтинг по показателю 2.1

Рейтинг по показателю 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг			
1	МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева	100	1-11
2	МБУДО ДМШ № 2	100	1-11
3	МБУДО ДМШ № 3	100	1-11
4	МБУДО детская художественная школа № 1 имени А.И. Пахомова	100	1-11
5	МБУДО детская художественная школа № 2	100	1-11
6	МБУДО детская художественная школа № 3	100	1-11
7	МБУДО ДШИ № 1	80	12
8	МБУДО ДШИ № 2	100	1-11
9	МБУДО ДШИ № 3	100	1-11
10	МБУДО ДШИ № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским)	60	13
11	МБУДО ДШИ № 5	100	1-11
12	МБУДО ДШИ № 6	100	1-11
13	МБУДО ДШИ № 7	100	1-11

### Рейтинг по показателю 2.3

Рейтинг по показателю 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность			
1	МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева	96	6-7
2	МБУДО ДМШ № 2	92	12
3	МБУДО ДМШ № 3	94	8-11
4	МБУДО ДХШ № 1 имени А.И. Пахомова	96	6-7
5	МБУДО ДХШ № 2	94	8
6	МБУДО ДХШ № 3	99	1

7	МБУДО ДШИ № 1	98	2
8	МБУДО ДШИ № 2	97	3-5
9	МБУДО ДШИ № 3	88	13
10	МБУДО ДШИ № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским)	97	3-5
11	МБУДО ДШИ № 5	94	8-11
12	МБУДО ДШИ № 6	97	3-5
13	МБУДО ДШИ № 7	94	8-11

### 3. ДОСТУПНОСТЬ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

#### Общая статистика

По данному критерию отмечается наибольший разброс оценок. В итоговом среднем балле обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 78 баллов из 100 возможных.

Анализ показателей выявил, что в среднем по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» (89,5 баллов). Значение показателей «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» и «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составило 76,9 и 70,7 баллов соответственно.

#### Рейтинг организаций по критерию 3 «Доступность для инвалидов»

- ✓ 1-2 место – МБУДО детская художественная школа № 1 имени А.И. Пахомова и МБУДО ДШИ № 2
- ✓ 3 место – МБУДО детская художественная школа № 2

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			КритЗ	Место
		3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У		
<i>значимость показателя</i>		<i>30</i>	<i>40</i>	<i>30</i>	<i>20</i>	
1	МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева	60	80	92	78	7
2	МБУДО ДМШ № 2	80	20	100	62	11
3	МБУДО ДМШ № 3	80	60	88,8	75	8
4	МБУДО детская художественная школа № 1 имени А.И. Пахомова	100	100	100	100	1-2
5	МБУДО детская художественная школа № 2	100	100	75	93	4
6	МБУДО детская художественная школа № 3	80	80	100	86	5
7	МБУДО ДШИ № 1	40	60	100	66	9
8	МБУДО ДШИ № 2	100	100	100	100	1-2
9	МБУДО ДШИ № 3	40	40	100	58	12
10	МБУДО ДШИ № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским)	40	40	91,6	56	13
11	МБУДО ДШИ № 5	100	100	50	85	6
12	МБУДО ДШИ № 6	100	100	83	95	3
13	МБУДО ДШИ № 7	80	40	83	65	10
	средний	76,9	70,7	89,5	78	

### Рейтинг по показателю 3.1

Рейтинг по показателю 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов			
1	МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева	60	10
2	МБУДО ДМШ № 2	80	6-9
3	МБУДО ДМШ № 3	80	6-9
4	МБУДО детская художественная школа № 1 имени А.И. Пахомова	100	1-5
5	МБУДО детская художественная школа № 2	100	1-5
6	МБУДО детская художественная школа № 3	80	6-9

7	МБУДО ДШИ № 1	40	11-13
8	МБУДО ДШИ № 2	100	1-5
9	МБУДО ДШИ № 3	40	11-13
10	МБУДО ДШИ № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским)	40	11-13
11	МБУДО ДШИ № 5	100	1-5
12	МБУДО ДШИ № 6	100	1-5
13	МБУДО ДШИ № 7	80	6-9

### Рейтинг по показателю 3.2.

Рейтинг по показателю 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образование наравне с другими			
1	МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева	80	6-7
2	МБУДО ДМШ № 2	20	13
3	МБУДО ДМШ № 3	60	8-9
4	МБУДО ДХШ № 1 имени А.И. Пахомова	100	1-5
5	МБУДО ДХШ № 2	100	1-5
6	МБУДО ДХШ № 3	80	6-7
7	МБУДО ДШИ № 1	60	8-9
8	МБУДО ДШИ № 2	100	1-4
9	МБУДО ДШИ № 3	40	10-12
10	МБУДО ДШИ № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским)	40	10-12
11	МБУДО ДШИ № 5	100	1-5
12	МБУДО ДШИ № 6	100	1-5
13	МБУДО ДШИ № 7	40	10-12

### Рейтинг по показателю 3.3.

Рейтинг по показателю 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).			
1	МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева	92	7
2	МБУДО ДМШ № 2	100	1-6
3	МБУДО ДМШ № 3	88,8	9

4	МБУДО детская художественная школа № 1 имени А.И. Пахомова	100	1-6
5	МБУДО детская художественная школа № 2	75	12
6	МБУДО детская художественная школа № 3	100	1-6
7	МБУДО ДШИ № 1	100	1-6
8	МБУДО ДШИ № 2	100	1-6
9	МБУДО ДШИ № 3	100	1-6
10	МБУДО ДШИ № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским)	91,6	8
11	МБУДО ДШИ № 5	50	13
12	МБУДО ДШИ № 6	83	10-11
13	МБУДО ДШИ № 7	83	10-11

Оценки снизили проблемы по следующим пунктам, денным в таблице ниже:

Проблема	Номер организации
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	7 и 10
наличие и понятность навигации внутри образовательной организации,	10
наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;	9
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	1,7,9,10
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,	7
наличие сменных кресел-колясок	1,2,3,6,7,9,10,13
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	10
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1,2,3,7,9,13
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	2,3,6,9,10,13
возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1,2,3,6,7,9,10,13

помощь оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	2,7,9, 10,13
---	--------------

## 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

### Общая статистика

В итоговом среднем балле по критерию, обследованные организации получили оценку 97 из 100 максимально возможных.

Среднее значение показателей «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» составило 97,9 баллов. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» - по 97 баллов.

### Рейтинг по критерию 4 Доброжелательность и вежливость работников организации

- ✓ 1 место - МБУДО ДХШ № 3
- ✓ 2-3 место - МБУДО ДХШ № 2 и МБУДО ДШИ № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским)

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4	Место
		4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл.дист.у		
	<i>значимость показателя</i>	40	40	20	20	
1	МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева	96	98	98	97	8-11
2	МБУДО ДМШ № 2	97	98	96	97	8-11



3	МБУДО ДМШ № 3	93	93	94	93	13
4	МБУДО ДХШ № 1 имени А.И. Пахомова	98	99	98	98	4-7
5	МБУДО ДХШ № 2	99	99	99	99	2-3
6	МБУДО ДХШ № 3	100	99	100	100	1
7	МБУДО ДШИ № 1	96	99	100	98	4-7
8	МБУДО ДШИ № 2	98	98	99	98	4-7
9	МБУДО ДШИ № 3	98	98	96	98	4-7
10	МБУДО ДШИ № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским)	100	98	100	99	2-3
11	МБУДО ДШИ № 5	97	99	95	97	8-11
12	МБУДО ДШИ № 6	97	99	94	97	8-11
13	МБУДО ДШИ № 7	94	96	97	95	12
	средний	97	97,9	97	97	

#### Рейтинг по показателю 4.1

Рейтинг по показателю 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию			
1	МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева	96	10-11
2	МБУДО ДМШ № 2	97	7-9
3	МБУДО ДМШ № 3	93	13
4	МБУДО детская художественная школа № 1 имени А.И. Пахомова	98	4-6
5	МБУДО детская художественная школа № 2	99	3
6	МБУДО детская художественная школа № 3	100	1-2
7	МБУДО ДШИ № 1	96	10-11
8	МБУДО ДШИ № 2	98	4-6
9	МБУДО ДШИ № 3	98	4-6
10	МБУДО ДШИ № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским)	100	1-
11	МБУДО ДШИ № 5	97	7-9
12	МБУДО ДШИ № 6	97	7-9
13	МБУДО ДШИ № 7	94	12
	средний	97	

### Рейтинг по показателю 4.2

Рейтинг по показателю 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию			
1	МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева	98	7-11
2	МБУДО ДМШ № 2	98	7-11
3	МБУДО ДМШ № 3	93	13
4	МБУДО ДХШ № 1 имени А.И. Пахомова	99	1-6
5	МБУДО ДХШ № 2	99	1-6
6	МБУДО ДХШ № 3	99	1-6
7	МБУДО ДШИ № 1	99	1-6
8	МБУДО ДШИ № 2	98	7-11
9	МБУДО ДШИ № 3	98	7-11
10	МБУДО ДШИ № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским)	98	7-11
11	МБУДО ДШИ № 5	99	1-6
12	МБУДО ДШИ № 6	99	1-6
13	МБУДО ДШИ № 7	96	12

### Рейтинг по показателю 4.3

Рейтинг по показателю 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия			
1	МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева	98	6-7
2	МБУДО ДМШ № 2	96	9-10
3	МБУДО ДМШ № 3	94	12-13
4	МБУДО ДХШ № 1 имени А.И. Пахомова	98	6-7
5	МБУДО ДХШ № 2	99	4-5
6	МБУДО ДХШ № 3	100	1-3
7	МБУДО ДШИ № 1	100	1-3
8	МБУДО ДШИ № 2	99	4-5
9	МБУДО ДШИ № 3	96	9-10

10	МБУДО ДШИ № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским)	100	1-3
11	МБУДО ДШИ № 5	95	11
12	МБУДО ДШИ № 6	94	12-13
13	МБУДО ДШИ № 7	97	8

## **5. Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности**

### **Общая статистика**

По итоговому баллу обследованные организации получили среднюю оценку по данному критерию 95,5 баллов из 100 возможных.

Показатель «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» в среднем составила – 96,6 балла.

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» – 93 балла.

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» - 97 баллов.

### **Рейтинг по критерию 5 Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности**

- ✓ 1 место – МБУДО ДМШ № 2
- ✓ 2 место – МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева
- ✓ 3-4 место - МБУДО ДХШ № 1 имени А.И. Пахомова и МБУДО ДШИ № 1

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг			Крит5	Место
		5.1. П.реком	5.2.П.Орг.усл.	5.3. П.уд		
значимость показателя		30	20	50	20	
1	МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева	97	93	98	96	7
2	МБУДО ДМШ № 2	96	92	97	95	8-9
3	МБУДО ДМШ № 3	91	88	94	90	13
4	МБУДО ДХШ № 1 имени А.И. Пахомова	99	96	98	98	3-4
5	МБУДО ДХШ школа № 2	95	93	99	95	8-9
6	МБУДО ДХШ № 3	100	99	100	100	1
7	МБУДО ДШИ № 1	99	96	100	98	3-4
8	МБУДО ДШИ № 2	98	96	98	97	5-6
9	МБУДО ДШИ № 3	95	87	95	92	11-12
10	МБУДО ДШИ № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским)	99	98	99	99	2
11	МБУДО ДШИ № 5	95	88	96	92	11-12
12	МБУДО ДШИ № 6	97	98	97	97	5-6
13	МБУДО ДШИ № 7	95	91	95	93	10
	средний	96,6	93	97	95,5	

### Рейтинг по показателю 5.1.

Рейтинг по показателю 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым			
1	МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева	97	6-7
2	МБУДО ДМШ № 2	96	8
3	МБУДО ДМШ № 3	91	13
4	МБУДО ДХШ № 1 имени А.И. Пахомова	99	2-4
5	МБУДО ДХШ № 2	95	9-12
6	МБУДО ДХШ № 3	100	1
7	МБУДО ДШИ № 1	99	2-4

8	МБУДО ДШИ № 2	98	5
9	МБУДО ДШИ № 3	95	9-12
10	МБУДО ДШИ № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским)	99	2-4
11	МБУДО ДШИ № 5	95	9
12	МБУДО ДШИ № 6	97	6-7
13	МБУДО ДШИ № 7	95	9-12

### Рейтинг по показателю 5.2.

Рейтинг по показателю 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг			
1	МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева	93	7-8
2	МБУДО ДМШ № 2	92	9
3	МБУДО ДМШ № 3	88	11-12
4	МБУДО ДХШ № 1 имени А.И. Пахомова	96	4-6
5	МБУДО ДХШ № 2	93	7-8
6	МБУДО ДХШ № 3	99	1
7	МБУДО ДШИ № 1	96	4-6
8	МБУДО ДШИ № 2	96	4-6
9	МБУДО ДШИ № 3	87	13
10	МБУДО ДШИ № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским)	98	2-3
11	МБУДО ДШИ № 5	88	11-12
12	МБУДО ДШИ № 6	98	2-3
13	МБУДО ДШИ № 7	91	10
	средний	93	

### Рейтинг по показателю 5.3.

Рейтинг по показателю 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации			
1	МБУДО ДМШ № 1 им. Шмелева	98	5-7
2	МБУДО ДМШ № 2	97	8-9
3	МБУДО ДМШ № 3	94	13

4	МБУДО ДХШ № 1 имени А.И. Пахомова	98	5-7
5	МБУДО ДХШ № 2	99	3-4
6	МБУДО ДХШ № 3	100	1-2
7	МБУДО ДШИ № 1	100	1-2
8	МБУДО ДШИ № 2	98	5-7
9	МБУДО ДШИ № 3	95	11-12
10	МБУДО ДШИ № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским)	99	3-4
11	МБУДО ДШИ № 5	96	10
12	МБУДО ДШИ № 6	97	8-9
13	МБУДО ДШИ № 7	95	11-12
	средний	<b>97</b>	

## **Выводы и рекомендации**

### **ОБЩИЕ ВЫВОДЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ**

Качество условий осуществления образовательной деятельности муниципальных бюджетных учреждений дополнительного образования города Сочи, находящихся в ведении управления культуры администрации города Сочи составило в итоге в среднем – 92,6 балла. В 100 % условия в итоге по каждой организации были оценены как отличные.

Итоговый средний балл – 92,6 балла.

Лучшей оказалась организация - МБУДО ДХШ № 1 имени А.И. Пахомова, получившая 98,6 баллов.

На 2 месте - МБУДО ДШИ № 2, 98, 2 балла.

На 3 месте - МБУДО ДШИ № 6, 97 баллов.

При этом в итоге, по среднему баллу, среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии доброжелательности и вежливости (97 баллов). Далее следуют критерий открытости и доступности информации (96,6 баллов), удовлетворённости условиями осуществления образовательной деятельности (95,5 баллов) и критерии комфортности условий (95 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (78 баллов).

### **ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ:**

Основные недостатки связаны главным образом с доступностью услуг организаций для инвалидов.

Наиболее типичные следующие недостатки:

Проблема	Номер организации
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	7 и 10
наличие и понятность навигации внутри образовательной организации,	10
наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;	9
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	1,7,9,10
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,	7
наличие сменных кресел-колясок	1,2,3,6,7,9,10,13
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	10
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1,2,3,7,9,13
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	2,3,6,9,10,13
возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1,2,3,6,7,9,10,13
помощь оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	2,7,9, 10,13

Кроме того, нет необходимой информации в организациях по следующим позициям:

<b>На информационных стендах:</b>	
Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	2,3,6,9,10,13
Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (наименование и места нахождения структурных подразделений (органов управления); ФИО и должности руководителей структурных подразделений; адреса офиц.сайтов и эл.почты структурных подразделений (при наличии))	10
Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	1,2,3,6,7,9, 10,13
<b>На официальном сайте:</b>	
Информация о ФГОС и об образов.стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий ФГОС и образов.стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России	10



Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	10
Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1,2,7,10,13
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 ФЛ и/ или ЮЛ	10

## ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ

Обеспечить в организациях оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов пункты, указанные в таблице соответственно по каждой указанной организации:

Проблема	Номер организации
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	7 и 10
наличие и понятность навигации внутри образовательной организации,	10
наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;	9
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	1,7,9,10
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,	7
наличие сменных кресел-колясок	1,2,3,6,7,9,10,13
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	10
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1,2,3,7,9,13
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	2,3,6,9,10,13
возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1,2,3,6,7,9,10,13
помощь оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	2,7,9, 10,13

Кроме того, необходимо обеспечить необходимой информацией в организации по следующим позициям:

На информационных стендах:	
Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	2,3,6,9,10,13
Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (наименование и места нахождения структурных подразделений (органов управления); ФИО и должности руководителей структурных подразделений; адреса офиц.сайтов и эл.почты структурных подразделений (при наличии))	10
Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	1,2,3,6,7,9, 10,13
На официальном сайте:	
Информация о ФГОС и об образов.стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий ФГОС и образов.стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России	10
Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	10
Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1,2,7,10,13
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 ФЛ и/ или ЮЛ	10

## Инструментарий исследования

### АНКЕТА ОБУЧАЮЩИХСЯ И РОДИТЕЛЕЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы

Уважаемый участник опроса!

*Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).*

*Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.*

*Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.*

*Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.*

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?
  1. да
  2. нет (переход к вопросу 3)
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?
  1. да
  2. нет
3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?
  1. да
  2. нет (переход к вопросу 5)
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?
  1. да
  2. нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)? да нет

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

1. да

2. нет (переход к вопросу 9)

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

1. да

2. нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

1. да

2. нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, учителя, воспитатели и прочие работники)?

1. да

2. нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

1. да

2. нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с

помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

1. да
2. нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. да
2. нет

14. Удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)

1. да
2. нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. да
2. нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

---

---

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

18. Ваш возраст \_\_\_\_\_ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

19. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

---

20. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

## БЛАНК ОБСЛЕДОВАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

**Критерий "Открытость и доступность информации об образовательной организации":**

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

Перечень информации	на информацион- ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет"
1	2	3
1) Информация о дате создания образовательной организации,		
2) Информация об учредителе, учредителях образовательной организации		
3) Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии),		
4) Информация о режиме, графике работы,		
5) Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты;		
6) 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); сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии));		
<i>Размещены копии:</i>		
7) устава образовательной организации;		
8) лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);		
9) свидетельства о государственной аккредитации (с		

приложениями);		
10) плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации;		
11) локальных нормативных актов, предусмотренных частью 2 статьи 30 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»,		
12) правил внутреннего распорядка обучающихся, правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора;		
<i>Размещены сведения:</i>		
13) об уровне образования;		
14) о формах обучения;		
15) о нормативном сроке обучения;		
16) о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации);		
17) описание образовательной программы с приложением ее копии;		
18) об учебном плане с приложением его копии;		
19) аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии);		
20) календарный учебный график с приложением его копии;		
21) о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;		
22) о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, а также об		



использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;		
23) о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам 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;		
24) о языках, на которых осуществляется образование (обучение);		
25) о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии);		
26) о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адрес электронной почты;		
27) 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;		
28) о материально-техническом 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; обеспечение доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; условия питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; условия охраны здоровья		

<p>обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья);</p>		
<p>29) 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 бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц);</p>		
<p>30) о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки, 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, о трудоустройстве выпускников;</p>		
<p>31) 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; о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;</p>		
<p>32) о трудоустройстве выпускников;</p>		
<p>33) Размещен отчет о результатах самообследования</p>		
<p>34) Размещен документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об</p>		

утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе		
35) 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;		
36) Размещены предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)		
37) Иная информация		
<b>Всего</b>	<b>37</b>	<b>37</b>

**1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.**

№ п/п	Информативный блок	Наличие информации (1/0)
1	1. телефон	
2	2. электронная почта	
3	3. электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	
4	4. раздел «Часто задаваемые вопросы»	

5	5. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	
6	6. иной дистанционный способ взаимодействия	

## II. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг":

### 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
2	наличие и понятность навигации внутри образовательной организации,	
3	доступность питьевой воды (наличие работающего кулера),	
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.),	
5	санитарное состояние помещений образовательной организации. Критерии: нет замечаний/есть замечания (какие именно, укажите: _____	

## III. Критерий "Доступность услуг для инвалидов":

### 3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов.

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;	

2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,	
4	наличие сменных кресел-колясок,	
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	
	Итоговый балл	

**3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:**

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3	возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	
5	помощь оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	
6	наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	

**I. Критерий "Открытость и доступность информации об организации":**

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

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие/отсутствие/не требуется (0/1/1)
1	Наличие сведений о деятельности организации, в т.ч. – о научной деятельности для организаций профессионального образования;	

2	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления;	
3	Наличие документов об организации – устава, лицензий на образовательную деятельность и др.;	
4	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах, наличие мест для поступления и перевода по каждой из программ	
5	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации;	
6	Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации;	
7	Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.	
8	Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний;	
9	Наличие информации о языках образования;	
10	Наличие отчета о результатах самообследования.	
11	Наличие сведений руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), включающих телефоны, адреса, графики работы;	
12	Наличие сведений о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;	
13	Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации, их контактных данных	
14	Наличие сведений об условиях оказания образовательных услуг, наличии и стоимости платных услуг, информации об условиях проживания в интернате или общежитии	
15	Наличие отчёта о результатах самообследования образовательной организации	
16	О наличии и об условиях предоставления обучающимся мер социальной поддержки и стипендий;	
17	О трудоустройстве/поступлении выпускников	
	Итоговый максимальный балл	

**1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.**

№ п/п	Информативный блок	Наличие информации (1/0)
1	телефон	
2	электронной почты	
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы,	

	предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	
4	раздела «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	

## II. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг":

### 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
2	наличие и понятность навигации внутри образовательной организации,	
3	доступность питьевой воды (наличие работающего кулера),	
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.),	
5	санитарное состояние помещений образовательной организации.	

## III. Критерий "Доступность услуг для инвалидов":

### 3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов.

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;	
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	

3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,	
4	наличие сменных кресел-колясок,	
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	
	Итоговый балл	

**3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:**

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3	возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	
5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	
6	наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	



**Перечень муниципальных образовательных организаций,  
подлежащих независимой оценке качества  
условий осуществления образовательной деятельности  
в 2020 году**

	Наименование организации	Юридический адрес	Контактный телефон организации	Ф.И.О. руководителя	Адрес электронной почты организации	Контактный телефон руководителя	Адрес сайта организации
1	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детская музыкальная школа № 1 им. Шмелева города Сочи	354000, Краснодарский край, г. Сочи, Курортный проспект, 32	8(862)262-03-12	Барсегян Рузанна Георгиевна	<a href="mailto:shmeleva_soc_hi@mail.ru">shmeleva_soc_hi@mail.ru</a>	8(918)404-80-50	<a href="http://shkola-shmeleva.ru">shkola-shmeleva.ru</a>
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детская музыкальная школа № 2 города Сочи	354000, Краснодарский край, г. Сочи, Курортный проспект, 36	8(862)262-22-24	Лесняк Владимир Михайлович	<a href="mailto:muzshkola2sochi@mail.ru">muzshkola2sochi@mail.ru</a>	8(918)910-32-10	<a href="http://dmsh2-sochi.krd.muzkult.ru">dmsh2-sochi.krd.muzkult.ru</a>
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детская музыкальная школа № 3 города Сочи	354340, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Кирова, 26	8(862)240-23-60	Мумджян Ольга Ивановна	<a href="mailto:AdlerDMSH3@yandex.ru">AdlerDMSH3@yandex.ru</a>	8(918)919-20-51	<a href="http://sochidmsh3.ru/">http://sochidmsh3.ru/</a>

4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детская художественная школа № 1 имени А.И. Пахомова города Сочи	354000, Краснодарский край г.Сочи Курортный проспект, 32-А	8(862)262-63-82	Далевски Татьяна Леонидовна	<a href="mailto:l@sochiart1.ru">l@sochiart1.ru</a>	8(918)202-57-15	sochiart1.krd.muzkult.ru
5	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детская художественная школа № 2 города Сочи	354340, Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, ул.Кирова, 21	8(862)240-14-28	Вьюник Ольга Петровна	adler-hudozhka@mail.ru	8(903)448-12-59	<a href="http://www.adler-hudozhka.ru">http://www.adler-hudozhka.ru</a>
6	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детская художественная школа № 3 города Сочи	354066, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Апшеронская, 1	8(862)247-22-76	Костюсова Татьяна Семеновна	<a href="mailto:tatkost@list.ru">tatkost@list.ru</a>	8(862)247-14-42 8(918)679-32-27	art-3.ru
7	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детская школа искусств № 1 города Сочи	354000, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Роз, 107-а	8(862)264-46-19	Фанарюк Надежда Николаевна	<a href="mailto:art_school1@mail.ru">art_school1@mail.ru</a>	8(918)407-49-12	dshi1-sochi.krd.muzkult.ru
8	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детская школа искусств № 2 города Сочи	354207, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Гайдара, 10	8(862)252-28-10	Владычек Кристина Сергеевна	schoolart-2@mail.ru	8(988)147-82-70	www.sochi2.krd.muzkult.ru
9	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детская школа искусств № 3 города Сочи	354200, Краснодарский край, г. Сочи, п. Лазаревское, ул. Партизанская, 23	8(862)270-16-39	Ломидзе Марина Васильевна	<a href="mailto:shkola-iskusstv3@mail.ru">shkola-iskusstv3@mail.ru</a>	8(918)307-51-41	<a href="http://lazarthool.krd.muzkult.ru">http://lazarthool.krd.muzkult.ru</a>

10	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детская школа искусств № 4 с этнокультурным компонентом (адыгским) города Сочи	354235, Краснодарский край, г. Сочи, аул Хаджико, ул. Левобережная, 16	8(862)274-33-12	Хуцишвили Елена Ивановна	adygschool@mail.ru	8(918)307-03-89	dshi-sochi.krd.muzkult.ru
11	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детская школа искусств № 5 города Сочи	354392, Краснодарский край, г. Сочи, поселок городского типа Красная Поляна, ул. Заповедная, 31	8(862)243-76-34	Сорокина Елена Геннадьевна	dhinomer5@gmail.com	8(918)907-55-74	<a href="https://dshi5.krd.muzkult.ru/">https://dshi5.krd.muzkult.ru/</a>
12	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детская школа искусств № 6 города Сочи	354383, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Бакинская, д. 2	8(862)241-18-72	Чадаева Ольга Олеговна	<a href="mailto:dshi6_sochi@mail.ru">dshi6_sochi@mail.ru</a>	8(918)407-02-10	дши-б.школакубани.рф
13	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детская школа искусств № 7 города Сочи	354037, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Платановая, 6	8(862)265-05-79, 8(862)265-05-70	Баланеско Светлана Алексеевна	<a href="mailto:talant4@bk.ru">talant4@bk.ru</a>	8(988)282-81-68	<a href="http://artschoolhosta.ru/">http://artschoolhosta.ru/</a>

