



ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КРАСНОЯРСКА

14.12.2020

№ 2241-ц/о

Начальникам ТО ГУО
Руководителям МОО

О результатах независимой оценки

Уважаемые коллеги!

Направляем результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – НОКУ ООД), проведенной оператором ООО «АС-Холдинг» в 2020 году.

Руководителям МОО:

обеспечить наполнение информационных стендов, официального сайта образовательной организации в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами;

провести анализ результатов НОКУ ООД;

разместить информацию о результатах НОКУ ООД на официальном сайте организации в сети Интернет в срок до 17.12.2020;

разработать и утвердить план мероприятий по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности в срок до 17.12.2020;

разместить план мероприятий по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности на официальном сайте организации в сети Интернет в срок до 17.12.2020;

направить копию плана мероприятий по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности на электронный адрес shirshikova@guo.admkrsk.ru (в формате PDF) в срок до 17.12.2020;

обеспечить информирование родительской общественности о результатах НОКУ ООД;

при паспортизации объектов образовательных учреждений предусмотреть в планах и программах адаптации мероприятия с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения, в том числе приобретение специального оборудования за счет субвенций, предоставляемых образовательным организациям;

в целях возможности предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика организовать рабочее место, подключенное к диспетчерской службе Всероссийского общества глухих.

Начальникам ТО ГУО (Авласевич М.Н., Алиханова О.Б., Аргунова М.М., Чернышкова М.В., Шабунина Л.И.) взять под контроль своевременность подготовки, размещения и направления указанной информации образовательными учреждениями района.

Приложение: на 97 л., в 1 экз.

Руководитель главного
управления образования



Ситдикова Т.Ю.

Харламова Ольга Юрьевна, 263 81 83



Аналитическая справка по результатам независимой оценке качества образовательных услуг МБОУ ДО ДООЦ №1

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет».	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов
			- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	1-100 баллов		
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами			- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов		
			- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	1-100 баллов		

1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов
			взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса	- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ	
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" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	

	Итого по критерию 1	100%				100 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, на «Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)» (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов
				- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	
2.2.	Своевременность предоставления услуги.	40%	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги	- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока	100	100

				ождения не менее, чем на ½ срока	баллов	баллов
				доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	
				доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	
				- меньше установленного срока ождения не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, датой госпитализации/диагностического исследования, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	- наличие одного условия	20 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 2	100%		- наличие двух условий	40 баллов	100 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее	30%	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее	- наличие четырех условий	80 баллов	100 баллов

	<p>помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 		<p>помещениях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - наличие пяти условий 	100 баллов	
				<ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими 	0 баллов	
				<ul style="list-style-type: none"> - наличие одного условия 	20 баллов	
				<ul style="list-style-type: none"> - наличие двух условий 	40 баллов	
				<ul style="list-style-type: none"> - наличие трех условий 	60 баллов	
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	40%	<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	<ul style="list-style-type: none"> - наличие четырех условий 	80 баллов	
				<ul style="list-style-type: none"> - наличие пяти и более условий 	100 баллов	
				<p>доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)</p>	0-100 баллов	
				<ul style="list-style-type: none"> - наличие четырех условий 	80 баллов	100 баллов
				<p>доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	0-100 баллов	

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 3	100%		доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/ приемного отделения/-регистратуры/кассы и прочие) при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачей/социальных работников/	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных	0-100 баллов	100 баллов

	организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию	получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 4	100%		доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым			100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации;			100 баллов

			- графиком работы организации		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации		100 баллов
	Итого по критерию 5	100%			100 баллов

ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации					2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности Крит2					3. Доступность услуг для инвалидов Крит3			4. Доброжелательность, вежливость работников организации Крит4				5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности Крит5				ИТОГ общий балл			
		1.1. П. инф. сайт	1.1. П. инф. сайт	1.1. П. инф. сайт	1.2. П. дист	1.3. П. откр. сайт	1.3. П. откр. сайт	1.3. П. откр. сайт	Крит1	2.1. П. комф	2.2. П. евоевр.	2.3. У. комф.	Крит2	3.1. П. орг. Д	3.2. П. усл. Д	3.3. П. дист. У	Крит3	4.1. П. перв. К	4.2. П. оказ. усл	4.3. П. вежл. дист. У	Крит4	5.1. П. реком		5.2. П. Орг. усл.	5.3. П. уд	Крит5
1	МБОУ ДО ДООЦ № 1	100	100	100	100	97	95	96	98	100	98	96	98	20	60	91	57	97	97	98	97	97	97	97	97	89

Основные недостатки в работе организаций, выявленных в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности

Наименование организации	Выявленные Недостатки
МБОУ ДО ДООЦ	Отсутствуют условия доступности для инвалидов территории, прилегающей к организации, и ее помещений: наличие оборудованных

№ 1

групп пандусами/подъемными платформами; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

**Муниципальное бюджетное образовательное учреждение
дополнительного образования
«Детский оздоровительно-образовательный центр № 1»**

660028 г. Красноярск, ул. Мечникова, 53
 тел. 298-00-43 E-mail: dooc_1@mail.ru
 ОКПО 55131387, ОГРН 1022402140518
 ИНН 2463050972 / КПП 246001001

Утверждаю:
 Директор МБОУ ДО ДООЦ №1
 Вебер С.А.

**План организационных мероприятий по улучшению качества
образовательной деятельности с 2021 до 2023 года**

	<i>Критерии</i>	<i>Мероприятия</i>	<i>Сроки</i>	<i>Ответственный</i>
1	«Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	Размещение информации о результатах независимой оценки качества предоставляемых услуг на официальном сайте организации в сети Интернет	17.12.2020 г.	Югова Н.В.
		Размещение плана мероприятий по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности на официальном сайте организации в сети Интернет	17.12.2020 г.	Югова Н.В.
		Наполнение информационных стендов, официального сайта образовательной организации в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами	1 раз в месяц	Югова Н.В.
		Анализ и обсуждение с педагогическим коллективом результатов независимой оценки качества предоставляемых услуг	Декабрь 2020 г.	Савченко А.В.
2	«Доступность услуг для инвалидов»	Направление запроса в ЦОБ о возможности установки расширенных дверных проемов, адаптированных поручней, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в здании организации.	Февраль – март 2021 г.	Алексеева О.М.
		Включение в план финансово-хозяйственной деятельности закупку средств для дублирования необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне	До 2022 г.	Алексеева О.М.
		Монтаж кнопки для вызова персонала для помощи людям с ограниченными возможностями здоровья	Июль 2021 г.	Алексеева О.М.
		Оборудование специализированного рабочего места, подключенного к сервису	Сентябрь 2021 г.	Алексеева О.М., Югова Н.В.

		КРО «Всероссийское общество глухих» для инвалидов по слуху, нуждающихся в услугах сурдопереводчика		
		Направление педагогического работника на обучение, которое позволит ему оказывать необходимую помощь, инструктирование и сопровождение лиц, имеющих ограниченные возможности	Октябрь 2021 г.	Решетникова Л.А.