**АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ**

независимой оценки качества условий оказания услуг

Муниципальным автономным образовательным учреждением

дополнительного образования

«Алтайский районный детско – юношеский центр»

в 2023 году

Объектом исследования являлось Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования «Алтайский районный деско – юношеский центр» (далее Учреждение), а также граждане, являющиеся получателями услуг в этих организациях, из числа населения региона 14 лет и старше.

Цель данного исследования состояла в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг Учреждения в 2023 году для последующего предоставления получателям услуг информации об условиях оказания услуг этими организациями и повышения их качества.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе Учреждения. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об образовательной организации, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформирована оценка качества условий оказания услуг Учреждением в 2023 году, предложены рекомендации по устранению выявленных недостатков и приведению условий в соответствии с требованиями законодательства и ожиданиями получателей образовательных услуг.

B качестве основного метода выявления мнения получателей применялся опрос, осуществленный в формате онлайн-опроса по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте МАОУ ДО АР ДЮЦ [**https://bus.gov.ru/grcode/rate/273565**](https://bus.gov.ru/grcode/rate/273565)

B качестве основного метода изучения открытой информации о деятельности организаций в сфере образования применялся метод наблюдения – сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет», на информационных стендах, расположенных в помещении организации).

**Сведения о независимой оценке**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями** | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Шаблон сформирован 16.11.2023 05:35 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Публично-правовое образование** | | 01000000 - Алтайский край | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Сфера деятельности** | | 2 - Образование | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Период проведения независимой оценки** | | 2023 год |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Основание для определения перечня показателей** | | Единый порядок расчета (Приказ Минтруда № 344н от 31.05.2018 г.) | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Организация**  **Численность получателей услуг организации 780**  **Количество респондентов 533**  **Доля респондентов 0.68** | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | | | | 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы | | | |
| 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. | | 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. | | 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. | 1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы. | | 1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет». | |
| Наименование индикатора | | | | | | | | |
| объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Истенд) | | объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Исайт) объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Исайт) | | в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Устенд) | | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Усайт) | |
| Выполнение индикатора | | | | | | | | |
| 15 | 15 | 52 | 52 | 100 | 421 | 426 | 327 | 328 |

**1 - критерий открытости и доступности информации об организации**

**2 - критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг | 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | |
| 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. | 2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы. | |
| Наименование индикатора | | |
| наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (Укомф), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос (Чобщ) | |
| Выполнение индикатора | | |
| 100 | 507 | 533 |

**3- критерий доступности услуг для инвалидов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | 3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | |
| 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. | 3.2.1 - Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими 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. | 3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. | |
| Наименование индикатора | | | |
| наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | наличие пяти и более условий доступности | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (Удост), по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чинв) | |
| Выполнение индикатора | | | |
| 100 | 100 | 37 | 40 |

**4 -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 | | 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы | | 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | |
| 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. | | 4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы. | | 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.). | |
| Наименование индикатора | | | | | |
| число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (Уперв.конт), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ) | | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (Уоказ.услуг), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты  (Чобщ) | | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (Увежл.дист), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ) | |
| Выполнение индикатора | | | | | |
| 517 | 533 | 518 | 533 | 328 | 329 |

**5 -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) | | 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | | 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | |
| 5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым. | | 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.). | | 5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы. | |
| Наименование индикатора | | | | | |
| число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (Уреком), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ) | | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (Уорг.усл), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ) | | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (Ууд), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ) | |
| Выполнение индикатора | | | | | |
| 520 | 533 | 509 | 533 | 520 | 533 |

**Выводы и рекомендации**

**МАОУДО «Алтайский районный детско-юношеский центр»**

Продолжить повышение уровня доступности услуг для инвалидов и возможностей получать их наравне с другими (*обеспечение наличия сменных кресел-колясок, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).*

Довести до полного соответствия с требованиями НПА объем (количество единиц) и содержание информации, размещенной на официальном сайте организации и на информационных стендах в помещении организации, уделять внимание актуализации информации, ее своевременному размещению.