

Приложение № 1  
к протоколу Общественного совета муниципального образования «Чойский район» по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность от 22 ноября 2021г. № 3

**Карта  
независимой оценки качества условий осуществления образовательной  
деятельности организациями,  
осуществляющими образовательную деятельность на территории  
муниципального образования «Чойский район» в Республике Алтай. 2021г.**

Показатели, параметры	Сумма баллов по всем показателям	Муниципальное учреждение дополнительного образования «Чойский центр дополнительного образования»	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Чойская детская школа искусств»
<b>1</b>	<b>100</b>	<b>77,4</b>	<b>89,9</b>
1.1	30%	21	24,3
	среднее значение	70	81
1.1.1	100	100	100
1.1.2	100	40	62
1.2	30%	18	30
1.2.1	100	60	100
1.3	40%	38,4	35,6
	среднее значение	96	89
1.3.1	100	96	92
1.3.2	100	96	87
<b>2</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>98,5</b>
2.1	50%	50	50
2.1.1	100	100	100
2.3	50%	45	48,5
2.3.1	100	90	97
<b>3</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>51,4</b>
3.1	30%	12	12
3.1.1	100	40	40
3.2	40%	16	16
3.2.1	100	40	40
3.3	30%	24	24,3
3.3.1	100	80	78
<b>4</b>	<b>100</b>	<b>98,8</b>	<b>97,6</b>
4.1	40%	40	38,9
4.1.1	100	100	97
4.2	40%	39,6	38,6
4.2.1	100	99	97
4.3	20%	19,2	20
4.3.1	100	96	100
<b>5</b>	<b>100</b>	<b>98,8</b>	<b>97,8</b>
5.1	30%	29,4	29,1

5.1.1	100	98	97
5.2	20%	19,4	19,2
5.2.1	100	97	96
5.3	50%	50	49,5
5.3.1	100	100	99
Итоговое значение по совокупности общих критериев	<b>100</b>	<b>84,4</b>	<b>87,04</b>

Критерии, показатели, параметры	Индикаторы
<b>1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"</b>	
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	
1.1.1 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.	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами, баллы
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.	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами, баллы
1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	
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.	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно), баллы
1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных	

открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	
1.3.1 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	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, баллы
1.3.2 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».	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, баллы
<b>2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>	
2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	
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.	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг, баллы
2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	

организацией социальной сферы	
2.3.1 Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос
<b>3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>	
3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности 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.	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех), баллы
3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	
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.	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех), баллы
3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	
3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на

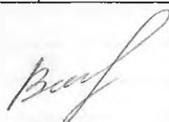
	соответствующий вопрос анкеты, баллы
<b>4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организаций"</b>	
4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	
4.1.1 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.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы
4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при 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.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы
4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	
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.).	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы
<b>5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>	

<p>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)</p>	
<p>5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.</p>	<p>Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы 100</p>
<p>5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг</p>	
<p>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.).</p>	<p>Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы</p>
<p>5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</p>	
<p>5.3.1 Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.</p>	<p>Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы</p>

## Предложения по улучшению качества деятельности организаций

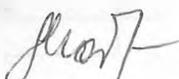
№ п/п	Наименование ОО	Предложения
1.	Муниципальное учреждение дополнительного образования «Чойский центр дополнительного образования» Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Чойская детская школа искусств»	<p><b>I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проанализировать работу сайтов (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.</li> <li>2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта.</li> <li>3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными нормативными актами объём информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах.</li> </ol> <p><b>II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать детальный план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий комфорта на территории и в здании образовательной организации.</li> <li>2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.</li> <li>3. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг.</li> </ol> <p><b>III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону и интерактивных форм работы с клиентами</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработать стандарт получения информации по телефону.</li> <li>2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм.</li> </ol> <p><b>IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.</li> </ol>

Председатель Совета



Н.В. Веселкова

Секретарь



С.А. Майер