****

Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: sociologos@bk.ru

ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с 30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями дополнительного образования, подведомственными Управлению культуры администрации округа Муром

Тюмень, 2020 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc39664902)

[Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг 6](#_Toc39664903)

[Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки 16](#_Toc39664904)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 17](#_Toc39664905)

## ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг учреждениями дополнительного образования, подведомственными Управлению культуры администрации округа Муром проведена независимая оценка. Все работы выполнены в соответствии с:

* Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации
по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Федеральным законом от 21.07.2014 № 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»;
* Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638
«Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации
от 27.04.2018 № 599;
* Методикой 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 (утверждена приказом Минтруда России
от 30 октября 2018 № 675н);
* Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания
и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 № 344н
«Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями
в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Приказом Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте
для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
и порядок ее размещения»;

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

1) открытость и доступность информации об организации;

2) комфортность условий предоставления услуг;

3) доброжелательность, вежливость работников организаций;

4) удовлетворенность качеством условий оказания услуг;

5) доступность услуг для инвалидов.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки опросу подлежит 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек. Все работы по проведению независимой оценки проведены удаленно, при помощи специализированного сервиса «Тестограф».

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы

*1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.* По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество информационных объектов на стенде(max 10) | Информативность стенда | Количество информационных объектов на сайте(max 13) | Информативность сайта | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной» | 10 | 100 | 13 | 100 | **100** |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №2» | 10 | 100 | 13 | 100 | **100** |
| МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева» | 10 | 100 | 13 | 100 | **100** |
| МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова» | 10 | 100 | 13 | 100 | **100** |

*1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.* В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\* | «ЧЗВ» \*\* | Анкета или ссылка на нее\*\*\* | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной» | + | + | + | + | + | **100** |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №2» | + | + | + | + | + | **100** |
| МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева» | + | + | + | + | + | **100** |
| МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова» | + | + | + | + | + | **100** |

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации \*\*Часто задаваемые вопросы

\*\*\*Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

*1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.* В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество оценивших стенд | Кол-во удовлетворенных | Баллы по стенду | Количество оценивших сайт | Кол-во удовлетворенных | Баллы по сайту | Итоговый балл  |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной» | 179 | 178 | 99,4 | 178 | 175 | 98,3 | **98,9** |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №2» | 82 | 82 | 100,0 | 82 | 82 | 100,0 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева» | 139 | 139 | 100,0 | 140 | 140 | 100,0 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова» | 176 | 173 | 98,3 | 135 | 127 | 94,1 | **96,2** |

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

*2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.* В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Наличие комфортной зоны отдыха  | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | Санитарное состояние помещений  | Транспортная доступность | Возможность бронирования/записи | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной» | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №2» | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева» | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова» | + | + | + | + | + | + | + | **100** |

*2.2 Время ожидания предоставления услуги.* В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях культуры показатель 2.2 не применяется. Рассчитывается как среднее арифметическое между 2.1 и 2.3.**

*2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.* В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной» | 179 | 179 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №2» | 82 | 82 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева» | 141 | 141 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова» | 187 | 185 | **98,9** |

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

*3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.* В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Оборудование входных групп пандуса-ми | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной» | + | + | + | + | + | **100** |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №2» | + | + | + | + | + | **100** |
| МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева» | + | + | + | + | + | **100** |
| МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова» | – | – | + | + | + | **60** |

*3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.* В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100**. Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | 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 сайта организации для инвалидов по зрению | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации | Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной» | + | + | + | + | + | + | **100** |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №2» | + | + | + | + | + | + | **100** |
| МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева» | + | + | + | + | + | + | **100** |
| МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова» | + | + | + | + | + | + | **100** |

*3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.* В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших  | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной» | 14 | 14 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №2» | 1 | 1 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева» | 6 | 5 | **83,3** |
| МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова» | 9 | 6 | **66,7** |

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы

*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.*

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной» | 179 | 179 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №2» | 82 | 82 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева» | 141 | 141 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова» | 187 | 185 | **98,9** |

*4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной» | 179 | 179 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №2» | 82 | 82 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева» | 141 | 141 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова» | 187 | 186 | **99,5** |

*4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной» | 179 | 179 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №2» | 81 | 81 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева» | 140 | 140 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова» | 152 | 152 | **100,0** |

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

*5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной» | 179 | 179 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №2» | 82 | 82 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева» | 141 | 141 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова» | 187 | 185 | **98,9** |

*5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной» | 179 | 177 | **98,9** |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №2» | 82 | 81 | **98,8** |
| МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева» | 141 | 141 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова» | 187 | 182 | **97,3** |

*5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной» | 179 | 179 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №2» | 82 | 82 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева» | 141 | 141 | **100,0** |
| МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова» | 187 | 186 | **99,5** |

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей в учреждениях дополнительного образования, подведомственными Управлению культуры администрации округа Муром выявлен ряд недостатков, а именно:

1) Недостатки, выявленные в ходе изучения условий доступности услуг для инвалидов, т.е. отсутствуют некоторые параметры доступности.

Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами):

* МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова»

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов:

* МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова»

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями дополнительного образования, подведомственными Управлению культуры администрации округа Муром **итоговый балл отрасли культуры составил 98,4 баллов.**

## Итоговые значения показателей независимой оценки

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация  | Показатели характеризующие открытость и доступность информации об организации | Итого по критерию 1 | Показатели характеризующие комфортность условий оказания услуг | Итого по критерию 2 | Показатели характеризующие доступность услуг для инвалидов | Итого по критерию 3 | Показатели характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации | Итого по критерию 4 | Показатели характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | Итого по критерию 5 | Итоговый балл по учреждению |
| 1.1 | 1.2 | 1.3 | 2.1 | 2.2 | 2.3 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 5.1 | 5.2 | 5.3 |
| 1 | МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной» | 30 | 30 | 39,6 | 99,6 | 30 | 40 | 30 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 40 | 40 | 20 | 100 | 30 | 19,8 | 50 | 99,8 | **99,9** |
| 2 | МБУ ДО «Детская школа искусств №2» | 30 | 30 | 40 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 40 | 40 | 20 | 100 | 30 | 19,8 | 50 | 99,8 | **100,0** |
| 3 | МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева» | 30 | 30 | 40 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 30 | 40 | 25 | 95 | 40 | 40 | 20 | 100 | 30 | 20 | 50 | 100 | **99,0** |
| 4 | МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова» | 30 | 30 | 38,5 | 98,5 | 30 | 39,8 | 29,7 | 99,5 | 18 | 40 | 20 | 78 | 40 | 40 | 20 | 99,4 | 29,7 | 19,5 | 49,8 | 98,9 | **94,8** |
| max значение | 30 | 30 | 40 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 40 | 40 | 20 | 100 | 30 | 20 | 50 | 100 | **100** |

Итоговый рейтинг учреждений дополнительного образования, подведомственных Управлению культуры администрации округа Муром

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество баллов |
| 1 | МБУ ДО «Детская школа искусств №2» | **100,0** |
| 2 | МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной» | **99,9** |
| 3 | МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева» | **99,0** |
| 4 | МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова» | **94,8** |

На основании полученных данных для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в том числе техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг
с ограниченными возможностями;

2) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы учреждений рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.

Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса получателей услуг:

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Пожелания респондентов |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №1 имени А.А. Епанчиной» | Желательно немного позже минут на 20 начинать уроки дети не успевают даже переодеться |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №2» | Хотелось бы, чтобы в школе чаще проводились встречи с интересными людьми из сферы искусства, которые будут подавать хороший пример нашим детям, стимулировать их к учебе.Часто, пока жду старшего ребенка с занятий, гуляю с коляской около школы. Рассмотрите, пожалуйста, вопрос установки скамеек на территории.Хотелось бы, чтобы в холле был аппарат с печеньем, шоколадками, соком и т.п.Рассмотрите, пожалуйста, возможность размещения в гардеробе шкафчиков для сменной обуви.Хотелось бы, чтобы в школе открылся класс вокала |
| МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.Г. Лаврентьева» | Оснащение новым музыкальным инструментом. |
| МБУ ДО «Детская художественная школа имени И.С. Куликова» | Рекомендую, по профилю обучения, посещать выставки, музеи, картинные галереи и т.п., по возможности с привлечением родителей.Исключить субботу как день занятий, + на сайте нет расписания занятий учащихся На стенде разместить Календарь с указанием недели: историческая или прикладная, с этим путаница всегда.Пересмотреть льготы на семью в связи с потерей кормильцаХотелось бы, чтобы у школы появилось новое, большее по площади здание.Хотелось бы узнавать больше информации по телефону. К сожалению, диспетчер не всегда может дать квалифицированную информацию по расписанию занятий Все должно быть для удобства детей. Хотелось бы иметь возможность оставлять художественные материалы в классе, чтобы дети не таскали это с собой, особенно тогда, когда ребенок едет в школу сразу из средней общеобразовательной школы. Куллеры с водой желательно. И место, где дети в перемены могли бы отдохнуть (мягкие диванчики и др..).Плохо с парковкой Хотелось бы поскорее вернуться к прежнему графику занятий, а именно, с 15.00 до 18.00. В данный период, с 18 до 21, очень неудобное время. Не всегда есть возможность забирать ребёнка из школы.  |