

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АС-Холдинг»
(ООО «АС-Холдинг»)**

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор



Е.В.Ханова

_____ 2026 г.

ОТЧЁТ

**об оказанной услуге по сбору и обобщению информации о качестве условий
оказания услуг организациями культуры города Тула в 2026 году**

по учреждению:

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ №1»**

**КОНТРАКТ № 14/26
от «24» марта 2026 г.**

Руководитель

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'Е.В. Ханова', written over a horizontal line.

Е.В.Ханова

Содержание

Содержание	2
I. Вступительная часть	3
II. Значение критериев и показателей	4
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации	4
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг	5
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	5
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	6
Критерий 5. Удовлетворённость условиями оказания услуг	7
Сводная таблица по критериям и показателям	8
III. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг	9
IV. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организации	10
Приложение 1. Результаты обобщения информации, размещённой на информационных стендах в помещениях организации и официальном сайте организации	11

I. Вступительная часть

1) Цель проведения НОК

1. Предоставление Заказчикам информации о качестве условий оказания услуг организациями.

2. Повышение организациями качества предоставляемых услуг в сфере образования.

2) НПА, в соответствии с которыми проводилась НОК

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляется по каждой организации – юридическому лицу, в отношении которой проводится независимая оценка качества в 2026 году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями.

2. Общие критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями утверждены приказом Минпросвещения России.

3. Порядок расчёта осуществляется в соответствии с приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 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».

3) Источники информации о качестве условий оказания услуг организации

1. Официальный сайт организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организации, иные открытые информационные ресурсы.

2. Официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет».

3. Наблюдение, посещение площадок организации.

4. Результаты изучения условий оказания услуг, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов помещений организации, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

5. Проведение онлайн-опроса получателей услуг.

4) Количество респондентов, в том числе по возрастным категориям

Всего опрошено: **593 чел.**, в т.ч.:

До 25 лет — **356 чел. (60,0 %).**

26–40 лет — **148 чел. (25,0 %).**

41–60 лет — **77 чел. (13,0 %).**

Старше 60 лет — **12 чел. (2,0 %).**

Количество инвалидов, принявших участие в опросе: **8 чел.**

Распределение опрошенных по площадкам:

№ п/п	Наименование организации / площадки	Кол-во
1	300016. г. Тула, ул. Макара Мазая, д. 2а	496
2	300016. г. Тула, ул. Майская, д. 4, лит. Г	97
	Итого по организации	593

II. Значение критериев и показателей

Общий балл по результатам независимой оценки организации

Общий балл по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг составил **95,72 балла** из 100 возможных, в том числе:

«Открытость и доступность информации об организации» — 99,6 балла;

«Комфортность условий предоставления услуг» — 99,0 балла;

«Доступность услуг для инвалидов» — 82,0 балла;

«Доброжелательность, вежливость работников организации» — 98,4 балла;

«Удовлетворённость условиями оказания услуг» — 99,6 балла.

Общий балл составил:

$$(99,6 + 99,0 + 82,0 + 98,4 + 99,6) / 5 = 95,72 \text{ балла.}$$

Учреждение	K1	K2	K3	K4	K5	Итог
МБУДО «Детская школа искусств № 1»	99,6	99,0	82,0	98,4	99,6	95,72

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации

Данный критерий отражает параметры информационной открытости и доступности: наличие информации на стендах и на официальном сайте организации, наличие дистанционных способов взаимодействия, а также удовлетворённость получателей услуг полнотой и доступностью информации. Среднее значение критерия составило 99,6 балла.

Показатель 1.1. Наличие и полнота информации.

По информационным стендам в помещениях организации представлено 11 из 11 обязательных позиций информации. Расчёт: $11 / 11 \times 100 = 100,0$ балла.

По официальному сайту организации представлено 40 из 40 обязательных позиций информации. Расчёт: $40 / 40 \times 100 = 100,0$ балла.

Значение показателя 1.1 составляет 100 баллов.

Показатель 1.2. Наличие дистанционных способов обратной связи.

В организации представлены 4 дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. Расчёт: $4 \times 30 = 120$, но не более 100.

Значение показателя 1.2 составляет 100 баллов.

Показатель 1.3. Удовлетворённость открытостью и доступностью информации.

Из 553 опрошенных респондентов обращались к информации на информационных стендах 553 человека, пользовались официальным сайтом организации 528 человек.

Удовлетворённость информацией на стендах составила: $552 / 553 \times 100 = 99,8 \%$, после округления — 100 баллов.

Удовлетворённость информацией на официальном сайте составила: $522 / 528 \times 100 = 98,9 \%$, после округления — 99 баллов.

Среднее значение показателя 1.3 рассчитывается как среднее арифметическое двух частных показателей: $(100 + 99) / 2 = 99,5$, после округления — 99 баллов.

Всего по критерию 1.

Значение критерия рассчитывается по формуле: $0,3 \times \Pi 1.1 + 0,3 \times \Pi 1.2 + 0,4 \times \Pi 1.3$.

Расчёт: $0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 99 = 99,6$ балла.

Итог по критерию 1

№	Наименование	Расчёт	Значение
1.1	Наличие и полнота информации	$(11 / 11 \times 100 + 40 / 40 \times 100) / 2$	100
1.2	Наличие дистанционных способов обратной связи	$4 \times 30 = 120$, но не более 100	100
1.3	Удовлетворённость открытостью и доступностью информации	$(552 / 553 \times 100 + 522 / 528 \times 100) / 2 = 99,3$	99
K1	ИТОГО по критерию	$0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 99$	99,6

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Данный критерий отражает наличие комфортных условий предоставления услуг и удовлетворённость получателей услуг данными условиями. Среднее значение критерия составило 99,0 балла.

Показатель 2.1. Наличие комфортных условий.

В организации присутствует максимально возможное количество условий комфортности для учреждения дополнительного образования — 5.

Расчёт: $5 \times 20 = 100,0$ балла.

Значение показателя 2.1 составляет 100 баллов.

Показатель 2.3. Удовлетворённость комфортностью условий.

Из 593 опрошенных удовлетворены комфортностью условий 581 человек.

Расчёт: $581 / 593 \times 100 = 98,0$ %, после округления — 98 баллов.

Всего по критерию 2.

Значение критерия рассчитывается по формуле: $0,5 \times \Pi 2.1 + 0,5 \times \Pi 2.3$.

Расчёт: $0,5 \times 100 + 0,5 \times 98 = 99,0$ балла.

Итог по критерию 2

№	Наименование	Расчёт	Значение
2.1	Наличие комфортных условий	$5 \times 20 = 100$	100
2.3	Удовлетворённость комфортностью условий	$581 / 593 \times 100 = 98,0$	98
K2	ИТОГО по критерию	$0,5 \times 100 + 0,5 \times 98$	99,0

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Данный критерий отражает наличие условий доступности территории и помещений организации для инвалидов, наличие условий, позволяющих инвалидам получать

образовательные услуги наравне с другими, а также удовлетворённость доступностью услуг. Среднее значение критерия составило 82,0 балла.

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей территории с учётом доступности для инвалидов.

В организации количество условий составило 2 из 5.

Расчёт: $2 \times 20 = 40$ баллов.

Значение показателя 3.1 составляет 40 баллов.

Показатель 3.2. Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В организации количество условий составило 5 из 6.

Расчёт: $5 \times 20 = 100$ баллов.

Значение показателя 3.2 составляет 100 баллов.

Показатель 3.3. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

В опросе приняли участие 8 респондентов, имеющих установленную группу инвалидности. Из них удовлетворены доступностью услуг 8 человек.

Расчёт: $8 / 8 \times 100 = 100,0$ %, после округления — 100 баллов.

Всего по критерию 3.

Значение критерия рассчитывается по формуле: $0,3 \times \text{ПЗ.1} + 0,4 \times \text{ПЗ.2} + 0,3 \times \text{ПЗ.3}$.

Расчёт: $0,3 \times 40 + 0,4 \times 100 + 0,3 \times 100 = 82,0$ балла.

Итог по критерию 3

№	Наименование	Расчёт	Значение
3.1	Оборудование помещений и территории с учётом доступности для инвалидов	2×20	40
3.2	Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5×20	100
3.3	Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	$8 / 8 \times 100 = 100,0$	100
КЗ	ИТОГО по критерию	$0,3 \times 40 + 0,4 \times 100 + 0,3 \times 100$	82,0

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Данный критерий отражает удовлетворённость получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации при первичном контакте, при непосредственном оказании услуги и при дистанционном взаимодействии. Среднее значение критерия составило 98,4 балла.

Показатель 4.1.

Из 593 опрошенных удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование, 578 человек.

Расчёт: $578 / 593 \times 100 = 97,5$ %, после округления — 97 баллов.

Показатель 4.2.

Из 593 опрошенных удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, 587 человек.

Расчёт: $587 / 593 \times 100 = 99,0 \%$, после округления — 99 баллов.

Показатель 4.3.

Дистанционными способами взаимодействия пользовались 482 человека. Из них удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников 481 человек.

Расчёт: $481 / 482 \times 100 = 99,8 \%$, после округления — 100 баллов.

Всего по критерию 4.

Значение критерия рассчитывается по формуле: $0,4 \times \text{П4.1} + 0,4 \times \text{П4.2} + 0,2 \times \text{П4.3}$.

Расчёт: $0,4 \times 97 + 0,4 \times 99 + 0,2 \times 100 = 98,4$ балла.

Итог по критерию 4

№	Наименование	Расчёт	Значение
4.1	Доброжелательность и вежливость работников при первичном контакте	$578 / 593 \times 100 = 97,5$	97
4.2	Доброжелательность и вежливость работников при непосредственном оказании услуги	$587 / 593 \times 100 = 99,0$	99
4.3	Доброжелательность и вежливость работников при дистанционном взаимодействии	$481 / 482 \times 100 = 99,8$	100
К4	ИТОГО по критерию	$0,4 \times 97 + 0,4 \times 99 + 0,2 \times 100$	98,4

Критерий 5. Удовлетворённость условиями оказания услуг

Данный критерий отражает готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым, удовлетворённость графиком работы организации и удовлетворённость условиями оказания услуг в целом. Среднее значение критерия составило 99,6 балла.

Показатель 5.1.

Готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым 593 из 593 опрошенных.

Расчёт: $593 / 593 \times 100 = 100,0 \%$, после округления — 100 баллов.

Показатель 5.2.

Удовлетворены организационными условиями предоставления услуг 584 из 593 опрошенных.

Расчёт: $584 / 593 \times 100 = 98,5 \%$, после округления — 98 баллов.

Показатель 5.3.

Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации 593 из 593 опрошенных.

Расчёт: $593 / 593 \times 100 = 100,0 \%$, после округления — 100 баллов.

Всего по критерию 5.

Значение критерия рассчитывается по формуле: $0,3 \times \text{П5.1} + 0,2 \times \text{П5.2} + 0,5 \times \text{П5.3}$.

Расчёт: $0,3 \times 100 + 0,2 \times 98 + 0,5 \times 100 = 99,6$ балла.

Итог по критерию 5

№	Наименование	Расчёт	Значение
5.1	Готовность рекомендовать организацию	$593 / 593 \times 100 = 100,0$	100
5.2	Удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг	$584 / 593 \times 100 = 98,5$	98
5.3	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг	$593 / 593 \times 100 = 100,0$	100
К5	ИТОГО по критерию	$0,3 \times 100 + 0,2 \times 98 + 0,5 \times 100$	99,6

Сводная таблица по критериям и показателям

№	Наименование	Расчёт	Значение
1.1	Наличие и полнота информации	$11 / 11 \times 100; 40 / 40 \times 100$	100
1.2	Наличие дистанционных способов обратной связи	$4 \times 30 = 120$, но не более 100	100
1.3	Удовлетворённость открытостью и доступностью информации	$(552 / 553 \times 100 + 522 / 528 \times 100) / 2 = 99,3$	99
К1	Всего по критерию 1	$0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 99$	99,6
2.1	Наличие комфортных условий	$5 \times 20 = 100$	100
2.3	Удовлетворённость комфортностью условий	$581 / 593 \times 100 = 98,0$	98
К2	Всего по критерию 2	$0,5 \times 100 + 0,5 \times 98$	99,0
3.1	Оборудование помещений и территории с учётом доступности для инвалидов	2×20	40
3.2	Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5×20	100
3.3	Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	$8 / 8 \times 100 = 100,0$	100
К3	Всего по критерию 3	$0,3 \times 40 + 0,4 \times 100 + 0,3 \times 100$	82,0
4.1	Доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	$578 / 593 \times 100 = 97,5$	97
4.2	Доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	$587 / 593 \times 100 = 99,0$	99
4.3	Доброжелательность и вежливость работников при дистанционном взаимодействии	$481 / 482 \times 100 = 99,8$	100

K4	Всего по критерию 4	$0,4 \times 97 + 0,4 \times 99 + 0,2 \times 100$	98,4
5.1	Готовность рекомендовать организацию	$593 / 593 \times 100 = 100,0$	100
5.2	Удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг	$584 / 593 \times 100 = 98,5$	98
5.3	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг	$593 / 593 \times 100 = 100,0$	100
K5	Всего по критерию 5	$0,3 \times 100 + 0,2 \times 98 + 0,5 \times 100$	99,6
	Общий балл	$(99,6 + 99,0 + 82,0 + 98,4 + 99,6) / 5$	95,72

III. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

1. Недостатки в рамках критерия 1.

Недостатки не выявлены. На информационных стендах и официальном сайте организации представлена вся обязательная информация в полном объёме.

2. Недостатки в рамках критерия 2.

Недостатки не выявлены. В организации присутствует максимально возможное количество условий комфортности для учреждения дополнительного образования.

3. Недостатки в рамках критерия 3.

Выявлены отдельные недостатки в части обеспечения доступности услуг для инвалидов по площадкам.

3.1.2. *Отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов*

– на всех площадках.

3.1.4. *Отсутствуют сменные кресла-коляски*

– на всех площадках.

3.1.5. *Отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов*

– на всех площадках.

3.2.3. *Отсутствует возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)*

– на всех площадках.

4. Недостатки в рамках критерия 4.

Существенные недостатки не выявлены.

5. Недостатки в рамках критерия 5.

Существенные недостатки не выявлены.

IV. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организации

Критерий 1 свидетельствует о практически максимальном уровне открытости и доступности информации об организации. На стендах и официальном сайте размещена вся обязательная информация, дистанционные способы взаимодействия функционируют в полном объёме, удовлетворённость открытостью и доступностью информации находится на высоком уровне.

Критерий 2 показывает, что в организации обеспечены все необходимые условия комфортности. Уровень удовлетворённости получателей услуг комфортностью условий также является высоким.

Критерий 3 имеет наиболее низкое значение среди всех критериев. Основные проблемные зоны связаны с отсутствием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок, специальных санитарно-гигиенических помещений, а также отсутствием возможности предоставления услуг сурдопереводчика.

Критерии 4 и 5 характеризуются высокими значениями. Получатели услуг высоко оценивают доброжелательность и вежливость работников, а также удовлетворены условиями оказания услуг в целом.

Предложения по совершенствованию деятельности организации:

1. Продолжить поддерживать в актуальном состоянии информацию, размещённую на стендах и официальном сайте организации.
2. Сохранить достигнутый уровень комфортности условий предоставления услуг.
3. Усилить работу по обеспечению доступности услуг для инвалидов, в том числе:
 - оборудовать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
 - предусмотреть наличие сменных кресел-колясок;
 - оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения;
 - рассмотреть возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
4. Сохранить высокий уровень доброжелательности и вежливости работников организации.
5. Сохранить достигнутый уровень удовлетворённости получателей услуг условиями оказания услуг.

ТКЗ - договор о сотрудничестве!

до 2027 г.
январь 2027 г.
с не ведением
с написанием
заявки, которая
на САМЫЙ

Приложение 1. Результаты обобщения информации, размещённой на информационных стендах в помещениях организации и официальном сайте организации

Таблица 1.1.1. Результаты обобщения информации, размещённой на информационных стендах в помещениях организации

№	Название показателя	Знач.
1	Информация о месте нахождения образовательной организации	1
2	Информация о режиме и графике работы образовательной организации	1
3	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации	1
4	Информация о лицензии на осуществление образовательной деятельности	1
5	Информация о структуре и органах управления образовательной организации	1
6	Локальные нормативные акты образовательной организации по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности	1
7	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг и документ об утверждении стоимости обучения	1
8	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов, представительств	1
9	Информация о персональном составе педагогических работников	1
10	Информация об условиях питания обучающихся и охраны здоровья обучающихся	1
11	Иная обязательная информация, предусмотренная для размещения на стендах	1

Таблица 1.1.2. Результаты обобщения информации, размещённой на официальном сайте организации

№	Название показателя	Знач.
1	Информация о полном и сокращённом наименовании образовательной организации	1
2	Информация о дате создания образовательной организации	1
3	Информация об учредителе (учредителях) образовательной организации	1
4	Информация о месте нахождения образовательной организации	1
5	Информация о режиме и графике работы образовательной организации	1
6	Информация о контактных телефонах и адресах электронной почты образовательной организации	1
7	Информация о местах осуществления образовательной деятельности	1
8	Информация о лицензии на осуществление образовательной деятельности	1
9	Информация о структуре и органах управления образовательной организации	1
10	Информация о наличии положений о структурных подразделениях	1
11	Устав образовательной организации	1
12	Правила внутреннего распорядка обучающихся	1
13	Правила внутреннего трудового распорядка	1
14	Коллективный договор (при наличии)	1
15	Локальные нормативные акты образовательной организации	1
16	Отчёт о результатах самообследования	1

17	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль, и отчёты об их исполнении (при наличии)	1
18	Информация о языках образования	1
19	Информация о реализуемых образовательных программах	1
20	Информация о численности обучающихся	1
21	Информация о руководителе образовательной организации	1
22	Информация о персональном составе педагогических работников	1
23	Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности	1
24	Информация о доступе к информационным системам и сетям	1
25	Информация об электронных образовательных ресурсах	1
26	Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации для инвалидов и лиц с ОВЗ	1
27	Информация о наличии специальных технических средств обучения	1
28	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг	1
29	Документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	1
30	Информация об объёме образовательной деятельности	1
31	Информация о поступлении финансовых и материальных средств	1
32	Информация о расходовании финансовых и материальных средств	1
33	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы	1
34	Информация о количестве вакантных мест для приёма (перевода)	1
35	Информация о договорах с иностранными и международными организациями (при наличии)	1
36	Информация об условиях питания и охраны здоровья обучающихся	1
37	Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и требованиях	1
38	Иная обязательная информация по разделу «Сведения об образовательной организации»	1
39	Дополнительная обязательная информация, предусмотренная нормативными актами	1
40	Иная обязательная информация, размещаемая на официальном сайте образовательной организации	1