

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

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «АС-Холдинг»



Е.В.Ханова

2026 г.

М.П.

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 №4»

КОНТРАКТ № 14/26

от «24» марта 2026 г.

Руководитель

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

Е.В.Ханова

Содержание

Содержание	2
I. Вступительная часть	3
II. Значение критериев и показателей	4
Общий балл по результатам независимой оценки организации	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	9
Приложение 1. Результаты обобщения информации, размещённой на информационных стендах в помещениях организации и официальном сайте организации	10

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: **311 чел.**, в т.ч.:

До 25 лет — **187 чел. (60,1 %)**.

26–40 лет — **78 чел. (25,1 %)**.

41–60 лет — **40 чел. (12,9 %)**.

Старше 60 лет — **6 чел. (1,9 %)**.

Количество инвалидов, принявших участие в опросе: 3 чел.

Распределение опрошенных по площадкам:

№ п/п	Наименование организации / площадки	Количество опрошенных
1	г. Тула, Косая Гора, ул. Октябрьская, д. 1	191
2	г. Тула, Косая Гора, ул. Гагарина, д. 1	120
	Итого по организации	311

II. Значение критериев и показателей

Общий балл по результатам независимой оценки организации

Общий балл по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг составил **95,12 балла** из 100 возможных, в том числе:

«Открытость и доступность информации об организации» — **100,0 балла**;

«Комфортность условий предоставления услуг» — **100,0 балла**;

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

«Доброжелательность, вежливость работников организации» — **99,6 балла**;

«Удовлетворённость условиями оказания услуг» — **94,0 балла**.

Общий балл составил:

$(100,0 + 100,0 + 82,0 + 99,6 + 94,0) / 5 = 95,12$ балла.

Учреждение	К1	К2	К3	К4	К5	Итог
МБУДО «Детская школа искусств № 4»	100,0	100,0	82,0	99,6	94,0	95,12

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 **100,0 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 **311** опрошенных респондентов обращались к информации на информационных стендах **300 человек**, пользовались официальным сайтом организации **290 человек**.

Удовлетворённость информацией на стендах составила: $300 / 300 \times 100 = 100,0$ %, после округления — **100 баллов**.

Удовлетворённость информацией на официальном сайте составила: $290 / 290 \times 100 = 100,0$ %, после округления — **100 баллов**.

Среднее значение показателя 1.3 рассчитывается как среднее арифметическое двух частных показателей: $(100 + 100) / 2 = 100$ баллов.

Всего по критерию 1.

Значение критерия рассчитывается по формуле: $0,3 \times П1.1 + 0,3 \times П1.2 + 0,4 \times П1.3$.

Расчёт: $0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 100 = 100,0$ 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	$(300 / 300 \times 100 + 290 / 290 \times 100) / 2 = 100,0$	100
К1	ИТОГО по критерию	$0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 100$	100,0

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Данный критерий отражает наличие комфортных условий предоставления услуг и удовлетворённость получателей услуг данными условиями. Среднее значение критерия составило 100,0 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 311 опрошенных удовлетворены комфортностью условий 311 человек.

Расчёт: $311 / 311 \times 100 = 100,0$ %, после округления — 100 баллов.

Всего по критерию 2.

Значение критерия рассчитывается по формуле: $0,5 \times П2.1 + 0,5 \times П2.3$.

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

Итог по критерию 2

№	Наименование	Расчёт	Значение
2.1	Наличие комфортных условий	$5 \times 20 = 100$	100
2.3	Удовлетворённость комфортностью условий	$311 / 311 \times 100 = 100,0$	100
К2	ИТОГО по критерию	$0,5 \times 100 + 0,5 \times 100$	100,0

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 3 респондента, имеющих установленную группу инвалидности.

Из них удовлетворены доступностью услуг 3 человека.

Расчёт: $3 / 3 \times 100 = 100,0$ %, после округления — 100 баллов.

Всего по критерию 3.

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

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	$3 / 3 \times 100 = 100,0$	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 99,6 балла.

Показатель 4.1.

Из 311 опрошенных удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование, 310 человек.

Расчёт: $310 / 311 \times 100 = 99,7$ %, после округления — 100 баллов.

Показатель 4.2.

Из 311 опрошенных удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, 311 человек.

Расчёт: $311 / 311 \times 100 = 100,0$ %, после округления — 100 баллов.

Показатель 4.3.

Дистанционными способами взаимодействия пользовались **282 человека**. Из них удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников **282 человека**.

Расчёт: $282 / 282 \times 100 = 100,0 \%$, после округления — **100 баллов**.

Всего по критерию 4.

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

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

Итог по критерию 4

№	Наименование	Расчёт	Значение
4.1	Доброжелательность и вежливость работников при первичном контакте	$310 / 311 \times 100 = 99,7$	100
4.2	Доброжелательность и вежливость работников при непосредственном оказании услуги	$311 / 311 \times 100 = 100,0$	100
4.3	Доброжелательность и вежливость работников при дистанционном взаимодействии	$282 / 282 \times 100 = 100,0$	100
К4	ИТОГО по критерию	$0,4 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 100$	100,0

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 **94,0 балла**.

Показатель 5.1.

Готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым **311 из 311** опрошенных.

Расчёт: $311 / 311 \times 100 = 100,0 \%$, после округления — **100 баллов**.

Показатель 5.2.

Удовлетворены организационными условиями предоставления услуг **311 из 311** опрошенных.

Расчёт: $311 / 311 \times 100 = 100,0 \%$, после округления — **100 баллов**.

Показатель 5.3.

Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации **311 из 311** опрошенных.

Расчёт: $311 / 311 \times 100 = 100,0 \%$, после округления — **100 баллов**.

Всего по критерию 5.

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

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

Итог по критерию 5

№	Наименование	Расчёт	Значение
5.1	Готовность рекомендовать организацию	$311 / 311 \times 100 = 100,0$	100

5.2	Удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг	$311 / 311 \times 100 = 100,0$	100
5.3	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг	$311 / 311 \times 100 = 100,0$	100
K5	ИТОГО по критерию	$0,3 \times 100 + 0,2 \times 100 + 0,5 \times 100$	100,0

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	$(300 / 300 \times 100 + 290 / 290 \times 100) / 2 = 100,0$	100
K1	Всего по критерию 1	$0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 100$	100,0
2.1	Наличие комфортных условий	$5 \times 20 = 100$	100
2.3	Удовлетворённость комфортностью условий	$311 / 311 \times 100 = 100,0$	100
K2	Всего по критерию 2	$0,5 \times 100 + 0,5 \times 100$	100,0
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	$3 / 3 \times 100 = 100,0$	100
K3	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	$310 / 311 \times 100 = 99,7$	100
4.2	Доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	$311 / 311 \times 100 = 100,0$	100
4.3	Доброжелательность и вежливость работников при дистанционном взаимодействии	$282 / 282 \times 100 = 100,0$	100
K4	Всего по критерию 4	$0,4 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 100$	100,0
5.1	Готовность рекомендовать организацию	$311 / 311 \times 100 = 100,0$	100
5.2	Удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг	$311 / 311 \times 100 = 100,0$	100

5.3	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг	$311 / 311 \times 100 = 100,0$	100
K5	Всего по критерию 5	$0,3 \times 100 + 0,2 \times 100 + 0,5 \times 100$	100,0
	Общий балл	$(100,0 + 100,0 + 82,0 + 100,0 + 100,0) / 5$	96,40

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 объеме.

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.

3.1.1. Отсутствуют оборудованные входные группы (пандусы / подъёмные платформы)

- г. Тула, Косая Гора, ул. Октябрьская, д. 1.

3.1.2. Отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

- г. Тула, Косая Гора, ул. Октябрьская, д. 1.

3.1.3. Отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проёмы
– на всех площадках.

3.1.4. Отсутствуют сменные кресла-коляски

– на всех площадках.

3.2.1. Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

– на всех площадках.

3.2.3. Отсутствует возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

– на всех площадках.

4. Недостатки в рамках критерия 4.

Недостатки не выявлены.

5. Недостатки в рамках критерия 5.

Недостатки не выявлены.

IV. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организации

Критерий 1 свидетельствует о максимальном уровне открытости и доступности информации об организации. На стендах и официальном сайте размещена вся обязательная информация, дистанционные способы взаимодействия функционируют в полном объеме, 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 максимальным.

Критерий 3 имеет наиболее низкое значение среди всех критериев. Основные проблемные зоны связаны с отсутствием оборудованных входных групп на одной из площадок, отсутствием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок, а также отсутствием возможности предоставления услуг сурдопереводчика.

Критерии 4 и 5 характеризуются максимально высокими значениями. Получатели услуг высоко оценивают доброжелательность и вежливость работников, а также полностью 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 входные группы пандусами или подъёмными платформами на площадке по адресу: г. Тула, Косая Гора, ул. Октябрьская, д. 1;
 - оборудовать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
 - предусмотреть наличие сменных кресел-колясок;
 - обеспечить возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
4. Сохранить высокий уровень доброжелательности и вежливости работников организации.
5. Сохранить достигнутый уровень удовлетворённости получателей услуг условиями оказания услуг.

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	Значение
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	Значение
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