

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 «ЛЕНИНСКАЯ ДЕТСКАЯ
ШКОЛА ИСКУССТВ»**

КОНТРАКТ № 14/26

от «24» марта 2026 г.

Руководитель

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'E.V. Khanova', is written over a horizontal line.

Е.В.Ханова

Содержание

Содержание.....	2
I. Вступительная часть.....	3
II. Значение критериев и показателей.....	4
<i>Общий балл по результатам независимой оценки организации.....</i>	4
<i>Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации.....</i>	4
<i>Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг.....</i>	5
<i>Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.....</i>	5
<i>Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации.....</i>	6
<i>Критерий 5. Удовлетворённость условиями оказания услуг.....</i>	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.....	11
Приложение 1. Результаты обобщения информации, размещённой на информационных стендах в помещениях организации и официальном сайте организации.....	12

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: **200 чел.**, в т.ч.:
- До 25 лет — **120 чел. (60,0 %)**.
- 26–40 лет — **50 чел. (25,0 %)**.
- 41–60 лет — **24 чел. (12,0 %)**.
- Старше 60 лет — **6 чел. (3,0 %)**.

Количество инвалидов, принявших участие в опросе: 10 чел.

Распределение опрошенных по площадкам:

№ п/п	Наименование организации / площадки	Кол-во
1	301131, Тульская область, Ленинский район, п. Ленинский, ул. Гагарина, д. 18-а	100

2	301131, Тульская область, Ленинский район, п. Ленинский, ул. Центральная, 1	62
3	301131, Тульская область, Ленинский район, п. Ленинский, ул. Ленина, 9А	38
	Итого по организации	200

II. Значение критериев и показателей

Общий балл по результатам независимой оценки организации

Общий балл по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг составил **94,22 балла** из 100 возможных, в том числе:

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

«Комфортность условий предоставления услуг» – **99,5 балла**;

«Доступность услуг для инвалидов» – **76,0 балла**;

«Доброжелательность, вежливость работников организации» – **100,0 балла**;

«Удовлетворённость условиями оказания услуг» – **100,0 балла**.

Общий балл составил: $(99,6 + 99,5 + 74,0 + 100,0 + 100,0) / 5 = 94,62$ балла.

Учреждение	К1	К2	К3	К4	К5	Итог
МБУДО «Ленинская детская школа искусств»	99,6	99,5	74,0	100,0	100,0	94,62

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 200 опрошенных респондентов обращались к информации на информационных стендах **184 человека**, пользовались официальным сайтом организации **178 человек**.

Удовлетворённость открытостью и доступностью информации составила на стендах составила: $(184 / 184 \times 100 + 176 / 178 \times 100)$

$/ 2 = 99,5$, после округления — **99 баллов**.

Всего по критерию 1.

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

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	$(184 / 184 \times 100 + 176 / 178 \times 100) / 2 = 99,5$	99
К1	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 **99,5 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 200 опрошенных удовлетворены комфортностью условий **198 человек**.

Расчёт: $198 / 200 \times 100 = 99,0 \%$, после округления — **99 баллов**.

Всего по критерию 2.

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

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

Итог по критерию 2

№	Наименование	Расчёт	Значение
2.1	Наличие комфортных условий	$5 \times 20 = 100$	100
2.3	Удовлетворённость комфортностью условий	$198 / 200 \times 100 = 99,0$	99
К2	ИТОГО по критерию	$0,5 \times 100 + 0,5 \times 99$	99,5

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 **72,0 балла**.

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

В организации количество условий составило **3 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 **3 из 6**.

Расчёт: $4 \times 20 = 80$ баллов.

Значение показателя 3.2 составляет **80 баллов**.

Показатель 3.3. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

В опросе приняли участие **10** респондентов, имеющих установленную группу инвалидности. Из них удовлетворены доступностью услуг **10 человек**.

Расчёт: $10 / 10 \times 100 = 100,0$ %, 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: $0,3 \times 60 + 0,4 \times 60 + 0,3 \times 100 = 72,0$ 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	3×20	80
3.3	Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	$10 / 10 \times 100 = 100,0$	100
КЗ	ИТОГО по критерию	$0,3 \times 40 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 100$	74,0

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 **100,0 балла**.

Показатель 4.1.

Из 200 опрошенных удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование, **200 человек**.

Расчёт: $200 / 200 \times 100 = 100,0 \%$, после округления — **100 баллов**.

Показатель 4.2.

Из 200 опрошенных удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, **200 человек**.

Расчёт: $200 / 200 \times 100 = 100,0 \%$, после округления — **100 баллов**.

Показатель 4.3.

Дистанционными способами взаимодействия пользовались **156 человек**. Из них удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников **156 человек**.

Расчёт: $156 / 156 \times 100 = 100,0 \%$, 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	$200 / 200 \times 100 = 100,0$	100
4.2	Доброжелательность и вежливость работников при непосредственном оказании услуги	$200 / 200 \times 100 = 100,0$	100
4.3	Доброжелательность и вежливость работников при дистанционном взаимодействии	$156 / 156 \times 100 = 100,0$	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 **100,0 балла**.

Показатель 5.1.

Готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым **200 из 200** опрошенных.

Расчёт: $200 / 200 \times 100 = 100,0 \%$, после округления — **100 баллов**.

Показатель 5.2.

Удовлетворены организационными условиями предоставления услуг **200 из 200** опрошенных.

Расчёт: $200 / 200 \times 100 = 100,0 \%$, после округления — **100 баллов**.

Показатель 5.3.

Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации **200 из 200** опрошенных.

Расчёт: $200 / 200 \times 100 = 100,0 \%$, 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	$200 / 200 \times 100 = 100,0$	100
5.2	Удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг	$200 / 200 \times 100 = 100,0$	100
5.3	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг	$200 / 200 \times 100 = 100,0$	100
К5	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	Знач.
1.1	Наличие и полнота информации	$11 / 11 \times 100; 40 / 40 \times 100$	100
1.2	Наличие дистанционных способов обратной связи	4×30 , но не более 100	100
1.3	Удовлетворённость открытостью и доступностью информации	$184 / 184 \times 100 = 100; 176 / 178 \times 100 = 98,9 \rightarrow 99$; среднее = $99,5 \rightarrow 99$	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	5×20	100
2.3	Удовлетворённость комфортностью условий	$198 / 200 \times 100 = 99,0$	99
К2	Всего по критерию 2	$0,5 \times 100 + 0,5 \times 99$	99,5
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	4×20	80
3.3	Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	$10 / 10 \times 100 = 100,0$	100
К3	Всего по критерию 3	$0,3 \times 40 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 100$	74,0
4.1	Доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	$200 / 200 \times 100 = 100,0$	100
4.2	Доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	$200 / 200 \times 100 = 100,0$	100

4.3	Доброжелательность и вежливость работников при дистанционном взаимодействии	$156 / 156 \times 100 = 100,0$	100
К4	Всего по критерию 4	$0,4 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 100$	100,0
5.1	Готовность рекомендовать организацию	$200 / 200 \times 100 = 100,0$	100
5.2	Удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг	$200 / 200 \times 100 = 100,0$	100
5.3	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг	$200 / 200 \times 100 = 100,0$	100
К5	Всего по критерию 5	$0,3 \times 100 + 0,2 \times 100 + 0,5 \times 100$	100,0
	Общий балл	$(99,6 + 99,5 + 72,0 + 100,0 + 100,0) / 5$	94,62

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.

3.1.2. 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.

3.2.1. Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации шрифтом Брайля:

- ул. Гагарина, д. 18-а;
- ул. Ленина, 9А.

3.2.3. Отсутствует возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – на всех площадках.

3.2.5. Отсутствует помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов – 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 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, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации шрифтом Брайля на части площадок, а также отсутствием возможности предоставления услуг сурдопереводчика и помощи со стороны работников, прошедших необходимое обучение по сопровождению инвалидов.

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;
 - обеспечить дублирование информации шрифтом Брайля на всех площадках;
 - рассмотреть возможность организации сопровождения инвалидов обученными сотрудниками;
 - рассмотреть 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