**Результаты исследования на тему**

**«НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТСКО-ЮНОШЕСКАЯ СПОРТИВНАЯ ШКОЛА ПГТ. ТЫМОВСКОЕ**



«АС-Холдинг» Генеральный директор Соколова Л.Ю.

22.04.2017

Оглавление

[Описание исследования 3](#_Toc469071339)

[Основания для выполнения исследования 3](#_Toc469071340)

[Цели и задачи исследования: 4](#_Toc469071341)

[Объект и предмет исследования 5](#_Toc469071344)

[Метод проведения исследования и характеристика выборки 6](#_Toc469071347)

[Перечень исследуемых показателей 8](#_Toc469071348)

[Методика расчёта показателей 9](#_Toc469071349)

[Инструментарий 21](#_Toc469071354)

[Анкета получателя услуг 21](#_Toc469071355)

[Анкета руководителя 27](#_Toc469071356)

[Бланк натурного наблюдения 32](#_Toc469071357)

[Сведения об исполнителе 34](#_Toc469071358)

[Результаты исследования 36](#_Toc469071359)

[Оценка открытости и доступности информации 37](#_Toc469071360)

[Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения 38](#_Toc469071361)

[Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций 40](#_Toc469071362)

[Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг 41](#_Toc469071363)

[Рекомендации 42](#_Toc469071364)

[Приложение. 43](#_Toc469071365)

# Описание исследования

## Основания для выполнения исследования

* Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
* Федеральный закон 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»
* Основы законодательства Российской Федерации» № 3612-1, утвержденные ВС РФ 09.10.1992
* Приказ Министерства спорта России от 19 марта 2013 г. N 121 «О методических рекомендациях по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта»

## Цели и задачи исследования:

### Цель исследования:

Организация и проведение независимой оценки качества оказания социальных услуг в сфере физической культуры и спорта муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования Детско-юношеская спортивная школа пгт. Тымовское.

### Задачи исследования:

* Оценка доступности и полноты информации об учреждении;
* Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг;
* Оценка безопасности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
* Оценка комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, материально-технического обеспечения учреждения;
* Оценка результативности деятельности учреждений.

## Объект и предмет исследования

### Объект исследования

Деятельность муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования МБОУ ДОД ДЮСШ пгт. Тымовское

### Предмет исследования

Характеристики процесса взаимодействия организации, оказывающей услуги, и получателя услуг в сфере образования, включая оценку предоставления информации, требований к среде взаимодействия, особо значимых для получателей услуг параметров.

# Метод проведения исследования и характеристика выборки

Методы проведения исследования включали в себя:

1. Кабинетное исследование.

2. Натурное наблюдение на соответствие открытости и доступности информации об учреждении, соответствия условий ведения деятельности нормативным требованиям.

3. Опрос получателей услуг 15 лет и старше, а также законных представителей получателей услуг 14 лет и младше по стандартизированной анкете. Цель анкетирования – выявления удовлетворенности работой учреждений, получения предложений по усовершенствованию работы учреждений.

4. Опрос руководителей учреждений для уточнения статистической информации, а также для получения предложений по усовершенствованию работы учреждений.

Методы исследования соответствовали Методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность", утв. Минобрнауки России 15.09.2016 N АП-87/02вн

Социально-демографические характеристики опрошенных получателей услуг приведены в таблицах 1–3.

**Таблица 1. Распределение получателей услуг по полу, в % к численности опрошенных**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пол | Чел. | % |
| Мужской | 15 | 50 |
| Женский | 15 | 50 |
| **ИТОГО** | **30** | **100.0** |

**Таблица 2. Распределение получателей услуг по возрасту, в % к численности опрошенных**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Возраст | Чел. | % |
| 11-15 лет | 20 | 67 |
| 16-18 лет | 10 | 33 |
| **ИТОГО** | **30** | **100.0** |

**Таблица 3. Распределение получателей услуг по виду спорта, в % к численности опрошенных**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Возраст | Чел. | % |
| баскетбол | 3 | 10 |
| волейбол | 5 | 17 |
| вольная борьба | 5 | 17 |
| Лёгкая атлетика | 3 | 10 |
| Лыжные гонки | 4 | 13 |
| пауэрлифтинг | 3 | 10 |
| футбол | 4 | 13 |
| хоккей | 3 | 10 |
| **ИТОГО** | **29** | **100.0** |

# Перечень исследуемых показателей

Рассчитываются **четыре основных показателя**:

1. Оценка открытости и доступности информации об учреждении;
2. Оценка комфортности условий предоставления и доступности получения услуг.
3. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждений.
4. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг.

Показатели участвуют в вычислении общего интегрального показателя качества обслуживания.

Для основных показателей рассчитываются уточняющие показатели, которые выявляют конкретные недостатки в работе учреждений и служат для выработки рекомендаций по повышению качества обслуживания.

# Методика расчёта показателей

Шкалы, содержащие основные показатели, являются порядковыми. Справочное: к порядковым относятся те шкалы вариантов ответа на вопросы анкеты, на которых между смысловыми категориями, используемыми в качестве вариантов ответа, определены не только отношения равенства и неравенства, но и отношения порядка между ними (например, больше или меньше, лучше или хуже и т.п.). Элементы порядковых шкал можно условно разбить на три группы: нейтральные (условный ноль), позитивные («плюс») и негативные («минус»), причем позитивные и негативные категории можно однозначно упорядочить по степени позитивности (негативности). Характерной особенностью порядковых шкал вариантов ответа является то, что на них определены отношения эквивалентности (больше, меньше, равно) между любой парой категорий шкалы вариантов ответа.

Например, порядковой является шкала вариантов ответа на вопрос: «Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников организации?»

а) полностью

б) частично

в) не удовлетворен(а)

Формирование интегральных показателей для вопросов с порядковой шкалой вариантов ответа осуществляется путем вычисления среднего значения ответов респондентов по шкале вариантов ответа на этот вопрос.

Также формирование интегральных показателей для вопросов с порядковой шкалой вариантов ответа будет осуществляться путем агрегирования (весового суммирования) значений относительных частот ответов респондентов по шкале вариантов ответа на этот вопрос с экспертно определенным для каждого варианта ответа весом:

, (1)

где

 – значение интегрального показателя для *j*-го вопроса анкеты;

*-* число категорий в шкале вариантов ответа на *j*-й вопрос;

 – относительная частота (в процентах) выбора респондентами в ходе опроса *i*-го по порядку следования варианта ответа *j*-го вопроса, при этом должно выполняться условие: ;

 – число респондентов, выбравших при ответе на *j*-й вопрос *i-*й вариант ответа;

 – весовой коэффициент агрегирования для *i-*го варианта ответа на *j*-й вопрос;

Для приведенного выше вопроса рекомендуется использовать один из двух видов интегральных показателей:

1. Превышение процента респондентов, считающих работу персонала отличной и хорошей над процентом респондентов, считающих её плохой и очень плохой. В этом случае предлагается использовать следующие значения весовых коэффициентов:

; ; ; ;  (2)

2. Вычисление дифференцированного весового показателя. В этом случае предлагается использовать следующие значения весовых коэффициентов:

; ; ; ;  (3)

В настоящем исследовании предлагается использовать дифференцированный весовой показатель.

1.3. При необходимости обобщения нескольких интегральных показателей , сформированных на разных вопросах анкеты, обобщенный интегральный показатель  определяется по одной из формул (4,5):

, (4)

 (5)

где

 – значение интегрального показателя, обобщенного по *m* различным вопросам анкеты;

 – значение интегрального показателя для *j*-го вопроса анкеты (*j*=1,…,*m*);

 – экспертно оцененный весовой коэффициент, характеризующий «важность» *j*-го вопроса.

При приблизительно одинаковой «важности» вопросов принимается, что =1.

1.4 Интегральные показатели  и  (обобщенно – показатель *I*) могут быть спроецированы на *Q*-балльную шкалу: Для этого сначала оценивается диапазон изменения интегрального показателя (,), а затем показатель отображается на выбранную *Q* балльную шкалу по формуле (6):

. (6)

Например, для диапазона изменения интегрального (-100%;+100%) отображение на 100 балльную шкалу осуществляется по формуле (7):

. (7)

Учитывая то обстоятельство, что погрешность результатов социологических исследований, проведенных на выборках 500-1000 респондентов, составляет приблизительно 3,5-4,5%, можно рекомендовать отображение интегральных показателей на 10 балльную шкалу с округлением результата до целого значения:

. (8)

Для анализа временной динамики интегральных показателей предлагается использовать интегральные индексы:

, ();  (). (9)

Для формирования интегральных индексов  представляется целесообразным предварительное отображение интегральных показателей на балльную шкалу с тем, чтобы избежать затруднений, связанных с нулевыми значениями.

Рейтинг строится на основании критериев и показателей, утвержденных приказом Министерством образования и науки Российской Федерации:

ВОПРОСЫ И БАЛЛЬНАЯ ОЦЕНКА НА ОТВЕТЫ АНКЕТЫ N 2

(размещается в открытом доступе в целях обследования

мнения участниками образовательного процесса,

заполняется респондентами)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Вопросы анкеты | Балл | Примечание |
| 1 | Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте | | |
| 1.1 | Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | информация отсутствует |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна |
| 1.2 | Наличие сведений о педагогических работниках организации | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | информация отсутствует |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | информация представлена не полностью |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | информация представлена полностью, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | информация размещена полностью, размещена актуальная информация |
| 1.3 | Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации |
| 1.4 | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени |
| 2. | Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | | |
| 2.1 | Материально-техническое и информационное обеспечение организации | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету |
| 2.2 | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся | | |
| Условия для охраны и укрепления здоровья: | | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки, столовая (буфет) |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 2,5 | организация имеет только физкультурный зал |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 5 | организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.) |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 7,5 | организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности |
| Условия по организации питания обучающихся: | | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет)) |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 2,5 | в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания |
| 2.3 | Условия для индивидуальной работы с обучающимися | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| 2.4 | Наличие дополнительных образовательных программ | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | дополнительные образовательные программы не реализуются |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | реализуется 2 дополнительных образовательных программа |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | реализуются 3 дополнительные образовательные программы |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | реализуются более 3 дополнительных образовательных программ |
| 2.5 | Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | условия для развития творческих способностей не предоставлены |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры) |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях |
| 2.6 | Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | имеется возможность качественно оказывать 1 из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной) |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной) |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной) |
| 2.7 | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | условия полностью отсутствуют |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места - некомфортны |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда) |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | условия полностью соответствуют потребностям |
| 3 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников | | |
| 3.1 | Доброжелательность и вежливость работников | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| 3.2 | Компетентность работников | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| 4 | Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации | | |
| 4.1 | Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| 4.2 | Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| 4.3 | Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Единица измерения (значение показателя) | | |
| **I.** | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность** | | | |
| 1.1. | Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)  (*В соответствие с приказом Рособрнадзора от 29.05. 2014 г. № 785 "Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации)* | | | Баллы (от 0 до 10)  Анализ сайта |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации | | | Баллы (от 0 до 10)  Анализ сайта |
| 1.3. | Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации | | | Баллы (от 0 до 10)  Анализ сайта |
| 1.4. | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) | | | Баллы (от 0 до 10)  Анализ сайта |
| **II.** | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** | | | |
| 2.1. | Материально-техническое и информационное обеспечение организации | | Баллы (от 0 до 10) | |
| 2.1.1. | Достаточность и техническое состояние учебных кабинетов, лабораторий, мастерских | |  | |
| 2.1.2. | Достаточность, современность и доступность учебной и методической литературы в печатном варианте, представляемой образовательной организацией | |  | |
| 2.1.3. | Достаточность, доступность и современность интерфейса (удобство использования) учебно-методических и справочных материалов в электронном виде, представляемых образовательной организацией | |  | |
| 2.2. | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся | | Баллы (от 0 до 10) | |
| 2.2.1 | Наличие и доступность спортивных объектов (спортзал, тренажерный зал, помещения для секций), в том числе во внеурочное время | |  | |
| 2.2.2 | Наличие помещений для питания, доступность получения услуг столовой, буфета | |  | |
| 2.2.3 | Удовлетворенность качеством питания в столовой (буфете) образовательной организации | |  | |
| 2.3. | Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися | | Баллы (от 0 до 10) | |
| 2.4. | Наличие и доступность дополнительных образовательных программ | | Баллы (от 0 до 10) | |
| 2.5. | Наличие и возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях | | Баллы (от 0 до 10) | |
| 2.6. | Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | | Баллы (от 0 до 10) | |
| 2.6.1 | Наличие условий и доступность психолого-педагогической помощи обучающимся | |  | |
| 2.6.2 | Наличие условий и доступность медицинской помощи обучающимся | |  | |
| 2.7. | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | | Баллы (от 0 до 10) | |
| **III.** | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников** | | | |
| 3.1. | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | | Проценты (от 0 до 100) | |
| 3.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | | Проценты (от 0 до 100) | |
| **IV.** | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций** | | | |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | | Проценты (от 0 до 100) | |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | | Проценты (от 0 до 100) | |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | | Проценты (от 0 до 100) | |

Каждое из учреждений одного типа может быть отнесено к учреждениям с низким, средним и высоким уровнем качества работы в зависимости от суммарного балла.

Учреждения, набравшие до 39 баллов в итоговом рейтинге учреждений данного типа, относятся к группе учреждений с низким уровнем качества работы.

Учреждения, набравшие от 40 до 69 баллов включительно в итоговом рейтинге учреждений данного типа, относятся к группе учреждений со средним уровнем качества работы.

Учреждения, набравшие от 70 до 100 баллов включительно в итоговом рейтинге учреждений данного типа, относятся к группе учреждений с высоким уровнем качества работы.

# Инструментарий

## Анкета получателя услуг

***Анкета получателя услуг***

***Уважаемые жители!***

***«AS Holding»*** предлагает Вам принять участие в социологическом опросе. Цель опроса – оценка качества работы муниципальных учреждений г. Южно-Сахалинска

***Заранее благодарим Вас за участие в опросе!***

|  |
| --- |
| **Наименование учреждения** |
|  |

***I. Демографический блок***

**Д1. Пол (учащегося ДЮСШ)**

1.Мужской

2. Женский

**Д2. Возраст?\_\_\_\_\_\_\_\_*(впишите возраст и отметьте интервал)***

1. до 3 лет

2. 3-7 лет

3. 7-10 лет

4. 11-15 лет

5. 16-18 лет

6. 18-30 лет

7. Старше 30 лет

***Д3. Занятия по какому виду спорта Вы посещаете?***

***Д4. Как давно посещаете спортивные занятия?***

1. Менее 1 года

2. 1-2 года

3. 3-5 лет

4. 6-10 лет

5. более 10 лет

30 лет6. 18-30 лет

7. Старше

***II. Оценка информационной открытости и доступности***

1. ***Откуда Вы получаете информацию о данном учреждении?***
2. ***А откуда хотели бы получать такую информацию?***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***2. Получаю информацию*** | ***3. Хотел(а) бы получать*** |
| На сайте учреждения | 1 | 1 |
| На стендах, инфоматах и пр., находящихся внутри учреждения | 2 | 2 |
| По телефону учреждения | 3 | 3 |
| При личном обращении в учреждение | 4 | 4 |
| От родственников, знакомых | 5 | 5 |
| Из виртуальных экскурсий на сайте учреждения | 6 | 6 |
| На сайтах государственных и муниципальных органов власти | 7 | 7 |
| Из средств массовой информации | 8 | 8 |
| Другое | 8 | 8 |

1. ***Поговорим о той информации, которую вы получаете: Согласны ли Вы со следующими утверждениями: (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полностью согласен Согласен частично Совершенно не согласен | | | | | | | | | | | |
| Я легко, не прилагая усилий, могу найти информацию об учреждении | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Информация, которую я нахожу, является полной | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Информация, которую я могу найти, является понятной для меня | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Информация, которую я получаю, является актуальной (т.е. содержит современные, а не устаревшие данные) | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

***Наличие сведений о педагогических работниках организации.***

1. ***Выберите один из вариантов ответа:***
2. неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
3. плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью);
4. удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками);
5. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков);
6. отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, размещена актуальная информация);
7. ***Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.***

***Выберите один из вариантов ответа:***

1. неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);
5. отлично, полностью удовлетворен(а) (Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации).
6. ***Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).***

***Выберите один из вариантов ответа:***

1. неудовлетворительно, не устраивает (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан);
2. плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте);
3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону);
4. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте);
5. отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени).

***III. Оценка комфортности предоставления услуг и доступности их получения***

1. ***В какой степени Вы согласны с утверждениями о развиии спотивных и творческих способностей обучающихся в данном учреждени?***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Полностью согласен Согласен частично Совершенно не согласен | | | | | | | | | | | |
| А | Обучающиеся могут участвовать в олимпиадах и спортивных соревнованиях в т.ч. общероссийского и международного уровня | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Б | Обучающиеся могут участвовать в конкурсах, смотрах, выставках, в т.ч. общероссийского и международного уровня | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| В | Участие в мероприятиях( олимпиадах, соревнованиях, конкурсах, смотрах, выставках) доступно для всех обучающихся, а не для «избранных». | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Г | Обучение в данном учреждении способствует развитию спортивных и творческих способностей обучающихся. | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

1. ***Оцените по 10-балльной шкале здоровьесберегающую среду в данном учреждении по следующим параметрам:***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Очень хорошо Средне Очень плохо | | | | | | | | | | | |
| А | Условия внутренней среды: температурный режим, освещённость | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Б | Сбалансированный режим занятий | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| В | Отсутствие чрезмерных, вредных для здоровья нагрузок | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Г | Формирование ценностей здорового образа жизни у учащихся в процессе обучения | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

1. ***Оцените по 10-балльной шкале условия для обучения лиц с ограниченными возможностями в данном учреждении***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Очень хорошо Средне Очень плохо | | | | | | | | | | | |
| А | Элементы доступной среды - пандусы, лифты, подъёмники, надписи с использованием шрифта Брайля, информационные табло, звуковые сигналы и объявления, рельефная разметка пола для слепых и т.д. | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Б | Наличие специальных образовательных программ для лиц с ОВЗ | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| В | Наличие специалистов по работе с лицами с ОВЗ – дефектологи, социальные работники, специалисты по адаптивной физической культуре и др. | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Г | Доступ к паралимпийским, сурдлимпийским, специальным спортивным мероприятиям | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

1. ***Оцените по 10-балльной шкале следующие параметры образовательной среды:***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Очень хорошо Средне Очень плохо | | | | | | | | | | | |
| А | Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Б | Материально-техническое и информационное обеспечение организации | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| В | Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Г | Наличие и доступность дополнительных образовательных программ | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

***IV. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения***

1. ***Если говорить о сотрудниках учреждения, удовлетворены ли Вы следующими стронами деятельности сотрудников? (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Вполне удовлетворён*** | ***Скорее, удовлетворён*** | ***Трудно сказать*** | ***Скорее, не удовлетворён*** | ***Совершенно не удовлетворён*** |
| А | Компетентность и профессионализм | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Б | Вежливость и доброжелательность | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

1. ***(Вопрос задаётся тем, кто отметил 3 или менее балла по одному из пунктов вопроса 8). Укажите наиболее существенные, на ваш взгляд, недостатки деятельности работников учреждения:***

***VI. Оценка удовлетворённости работой учреждения***

1. ***В какой степени Вы моглши бы согласиться со следующими утверждениями:(ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Да*** | ***Скорее, да*** | ***Трудно сказать*** | ***Скорее, нет*** | ***Нет*** |
| А | Я удовлетворен(а) материально-техническим обеспечением организации | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Б | Я удовлетворен(а) качеством предоставляемых образовательных услуг | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| В | Я готов(а) рекомендовать организацию родственникам и знакомым |  |  |  |  |  |

***VII. Предложения по работе учреждения***

1. ***Каких услуг, на Ваш взгляд, не хватает учреждению?***
2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. ***Что Вас не устраивает в работе учреждения?***
6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
9. ***Что бы Вы изменили в работе учреждения?***
10. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
11. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
12. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ**

**В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

## Анкета преподавателя

**АНКЕТА**

**по показателям качества работы муниципальных бюджетных**

**образовательных учреждений**

Проводится независимая оценка качества работы муниципальных бюджетных образовательных учреждений. Результаты анкетирования руководителей и сотрудников организаций, пользователей услугами и анализ статистической информации будут использованы для повышения эффективности работы муниципальных образовательных учреждений. Просим Вас полно и правдиво ответить на вопросы следующей анкеты.

**Д1. Пол**

1.Мужской

2. Женский

**Д2. Возраст?\_\_\_\_\_\_\_\_*(впишите возраст и отметьте интервал)***

1. до 30 лет

2. 30-40 лет

3. 40-50 лет

4. 50-60 лет

5. 60 и более лет

***Д3. Специальность***

**Д4. Стаж работы?\_\_\_\_\_\_\_\_*(впишите возраст и отметьте интервал)***

1. до 1 года

2. 1-2 года

3. 3-5 лет

4. 5-10 лет

5. более 10 лет

**Д5. Наличие квалификационной категории педагога**

1. высшая

2. первая

3. вторая

4. без категории

1. ***Как вы оцениваете различные параметры информационной доступности Вашей организации по 10-балльной шкале, где 1 (минимальный балл) означает «полностью не соответствуют требованиям получателей услуг / отсутствует», 10 (максимальный балл) – «реализовано полностью, на высочайшем уровне».***

| **№** | **Параметр** | **Min 1 ◄ ►10 Max** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности на сайте организхации | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 2 | Наличие сведений о педагогических работниках организации. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 3 | Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 4 | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

1. ***Как вы оцениваете различные параметры качества оказания услуг в вашем учреждении по 10-балльной шкале, где 1 (минимальный балл) означает «полностью не соответствуют требованиям получателей услуг / отсутствует», 10 (максимальный балл) – «реализовано полностью, на высочайшем уровне».***

| **№** | **Параметр** | **Min 1 ◄ ►10 Max** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Материально-техническое и информационное обеспечение организации | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 2 | Достаточность и техническое состояние кабинетов, групп, прочих помещений | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 3 | Достаточность, современность и доступность учебной и методической литературы в печатном варианте, представляемой образовательной организацией | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 4 | Достаточность, доступность и современность интерфейса (удобство использования) учебно-методических и справочных материалов в электронном виде, представляемых образовательной организацией | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 5 | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 6 | Наличие и доступность спортивных объектов (спортзал, тренажерный зал, помещения для секций) для детей | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 7 | Наличие и оборудованность помещений для организации питания (кухни) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 8 | Качество питания | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 9 | Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 10 | Наличие и доступность дополнительных образовательных программ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | Наличие и возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 12 | Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 13 | Наличие условий и доступность психолого-педагогической помощи обучающимся | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 14 | Наличие условий и доступность медицинской помощи обучающимся | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 15 | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

1. ***Ваши предложения, пожелания по повышению эффективность работы Вашей организации.***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Дата заполнения «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.*

*ФИО заполнившего анкету\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Должность заполнившего анкету\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Стаж работы в этом учреждении\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Название организации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Общее количество детей, получающих услуги в учреждении\_\_\_\_чел.*

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**

## Бланк аудита сайта учреждения

Дата посещения учреждения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Вопросы анкеты | Балл | Примечание | Оценка |
| 1 | Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте | | |  |
| 1.1 | Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности | | |  |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | информация отсутствует |  |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна |  |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна |  |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна |  |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна |  |
| 1.2 | Наличие сведений о педагогических работниках организации | | |  |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | информация отсутствует |  |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | информация представлена не полностью |  |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | информация представлена полностью, но со значительными недостатками |  |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков |  |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | информация размещена полностью, размещена актуальная информация |  |

## Бланк методики «Таинственный клиент»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | Оценка |
| 1.3 | Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации | | |  |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено |  |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг |  |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте |  |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга |  |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации |  |
| 1.4 | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) | | |  |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан |  |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте |  |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону |  |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте |  |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени |  |

# Сведения об исполнителе

Компания «АС-Холдинг» работает на рынке социологических услуг с 2010 года. Предприятия, входящие в холдинг, выполняют работы по проведению социологических исследований по Государственным контрактам.

В частности, предприятиями холдинга проводились следующие проекты:

* «Качество предоставления услуг образовательными учреждениями в сфере культуры и искусства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» 2010 год
* «Оптимизация сети образовательных учреждений культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры», 2010 год
* «Стратегия развития образования в сфере культуры и искусства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры до 2020 года», 2010 год
* «Качество предоставления услуг в сфере культуры Ханты-Мансийского автономного округа ХМАО-Югры, 2011 год»
* «Место сельской библиотеки в социокультурном пространстве региона», ХМАО-Югра, 2011 год
* «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Приморского края», 2011 год
* «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городского округа и муниципальных районов Магаданской области», 2010 год
* «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Забайкальского края», 2011 год.
* «Оценка качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области», 2014, 2016 год
* «Оценка качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству социальной защиты Сахалинской области», 2015, 2016 год

# Результаты исследования

Детско-юношеская спортивная школа набрала 150 баллов из 160 (94% достижения максимального показателя). По результатам независимой оценки, учреждение относится к учреждениям с высоким уровнем обслуживания.

**Таблица 4. Сводные результаты оценки деятельности учреждения (максимум – 160 баллов)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Балл | % достижения максимального балла |
| ИТОГОВЫЙ БАЛЛ (max = 160) | **150** | **93.5%** |
| Открытость и доступность информации об организации (max = 40) | 39 | 96,9% |
| Комфортность условий предоставлений услуг и доступности их получения (max = 70) | 63 | 97,5% |
| Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации (max = 20) | 19 | 95,0% |
| Удовлетворенность качеством оказания услуг (max = 30) | 28 | 95,3% |

**Диаграмма 1. Сводные результаты оценки деятельности учреждения, % достижения максимального балла в разрезе по показателям**

## Оценка открытости и доступности информации

**Таблица 5. Основные показатели открытости и доступности информации об организации**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение** | Полнота и актуальность информации об организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет": | Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации | Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан | **Сумма баллов** | **% достижения максимального балла** |
| МБОУ ДОД ДЮСШ пгт. Тымовское | 9,3 | 9,8 | 9,8 | 9,8 | 38,7 | 96,9 |

По показателям открытости и доступности информации Детско-юношеская спортивная школа пгт. Тымовское набрала 38,7 балла. При этом результаты аудита дали максимально возможный балл – 40 баллов.

Сайт организации соответствует всем требованиям.

Однако, субъективная оценка оказалась ниже объективной.

Рассмотрим уточняющие показатели:

**Таблица 5. Уточняющие показатели открытости и доступности информации об организации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А Я легко, не прилагая усилий, могу найти информацию об учреждении | Б Информация, которую я нахожу, является полной | В Информация, которую я могу найти, является понятной для меня | Г Информация, которую я получаю, является актуальной |
| 8,7 | 8,7 | 9,1 | 9,4 |

Как видно, респонденты испытывают затруднения с поиском информации и не находят её полной.

## Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

**Таблица 7. Основные показатели комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение** | Наличие дополнительных образовательных программ | Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | Материально-техническое и информационное обеспечение организации | Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся | Условия для индивидуальной работы с обучающимися | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | **Сумма баллов** | **% достижения максимального балла** |
| МБОУ ДОД ДЮСШ пгт. Тымовское | 9,1 | 9,1 | 9,1 | 9,2 | 9,0 | 8,9 | 9,0 | 63,3 | 90,5 |

По показателям комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения МБОУ ДОД ДЮСШ пгт. Тымовское набрала 63,3 балла из 70 возможных, при этом по каждому из параметров средний балл составил около 9. Очевидно, незначительное снижение обусловлено субъективностью оценки.

Рассмотрим уточняющие показатели.

**Таблица 8. Уточняющие показатели здоровьесберегающей среды в учреждении**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А Условия внутренней среды: температурный режим, освещённость | Б Сбалансированный режим занятий | В Отсутствие чрезмерных, вредных для здоровья нагрузок | Г Формирование ценностей здорового образа жизни у учащихся в процессе обучения |
| 8,97 | 9,13 | 9,13 | 9,6 |

По параметрам здоровьесберегающей среды, наиболее высокую оценку получила педагогическая работа по формированию ценностей ЗОЖ (9,6 балла). Наибольшие претензии высказывались к температурному режиму, хотя и по этому параметру оценка высока и составляет 8,97 балла.

**Таблица 9. Уточняющие показатели развития способностей учащихся**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А Обучающиеся могут участвовать в олимпиадах и спортивных соревнованиях в т.ч. общероссийского и международного уровня | Б Обучающиеся могут участвовать в конкурсах, смотрах, выставках, в т.ч. общероссийского и международного уровня | В Участие в мероприятиях( олимпиадах, соревнованиях, конкурсах, смотрах, выставках) доступно для всех обучающихся, а не для «избранных». | Г Обучение в данном учреждении способствует развитию спортивных и творческих способностей обучающихся. |
| 8,87 | 9,13 | 9,33 | 8,97 |

По параметрам способностей учащихся оценки так же высоки и близки к 9 баллам, однако наиболее высоко среди показателей этой группы оценили равные возможности для участия в олимпиадах, соревнованиях и конкурсах, отсутствие «избранных» (9,33 балла).

**Таблица 9. Уточняющие показатели безбарьерной среды**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А Элементы доступной среды - пандусы, лифты, подъёмники, надписи с использованием шрифта Брайля, информационные табло, звуковые сигналы и объявления, рельефная разметка пола для слепых и т.д. | Б Наличие специальных образовательных программ для лиц с ОВЗ | В Наличие специалистов по работе с лицами с ОВЗ – дефектологи, социальные работники, специалисты по адаптивной физической культуре и др. | Г Доступ к паралимпийским, сурдлимпийским, специальным спортивным мероприятиям |
| 8,93 | 9,17 | 8,90 | 8,93 |

По параметрам способностей учащихся оценки так же высоки и близки к 9 баллам, однако наиболее высоко среди показателей этой группы оценили наличие специальных программ для работы с лицами и ограничениями здоровья (9,17 балла).

## Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций

**Таблица 7. Основные показатели доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение** | Средний балл удовлетворённости вежливостью и доброжелательностью сотрудников | Средний балл удовлетворённости компетентностью сотрудников | **Сумма баллов** | **% достижения максимального балла** |
| МБОУ ДОД ДЮСШ пгт. Тымовское | 9,5 | 9,5 | **19.0** | **95.0** |

По показателям доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций Детско-юношеская спортивная школа пгт. Тымовское набрала 19 из 20 возможных: пользователи услугами демонстрируют высокий уровень удовлетворенности работой сотрудников учреждения.

## Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

**Таблица 8. Основные показатели удовлетворенности качеством оказания услуг**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение** | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | **Сумма баллов** | **% достижения максимального балла** |
| МБОУ ДОД ДЮСШ пгт. Тымовское | 9,6 | 9,5 | 9,5 | **28.6** | **95,3** |

По показателям удовлетворенности качеством оказания услуг МБОУ ДОД ДЮСШ пгт. Тымовское набрала 26,3 балла из 30 возможных: все оценки составили 9,5-9,6 баллов, сниженных оценок не отмечается.

## Рекомендации

Для повышения качества оказываемых услуг рекомендовано:

* 1. Обеспечить более высокую доступность информации на сайте: скорость работы, подробную рубрикацию.
  2. Расширить ассортимент видов спорта
  3. Обновить инвентарь

# Приложение. Методика оценки.

ВОПРОСЫ И БАЛЛЬНАЯ ОЦЕНКА НА ОТВЕТЫ АНКЕТЫ N 2

(размещается в открытом доступе в целях обследования

мнения участниками образовательного процесса,

заполняется респондентами)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Вопросы анкеты | Балл | Примечание |
| 1 | Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте | | |
| 1.1 | Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | информация отсутствует |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна |
| 1.2 | Наличие сведений о педагогических работниках организации | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | информация отсутствует |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | информация представлена не полностью |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | информация представлена полностью, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | информация размещена полностью, размещена актуальная информация |
| 1.3 | Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации |
| 1.4 | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени |
| 2. | Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | | |
| 2.1 | Материально-техническое и информационное обеспечение организации | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету |
| 2.2 | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся | | |
| Условия для охраны и укрепления здоровья: | | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки, столовая (буфет) |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 2,5 | организация имеет только физкультурный зал |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 5 | организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.) |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 7,5 | организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности |
| Условия по организации питания обучающихся: | | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет)) |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 2,5 | в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания |
| 2.3 | Условия для индивидуальной работы с обучающимися | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| 2.4 | Наличие дополнительных образовательных программ | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | дополнительные образовательные программы не реализуются |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | реализуется 2 дополнительных образовательных программа |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | реализуются 3 дополнительные образовательные программы |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | реализуются более 3 дополнительных образовательных программ |
| 2.5 | Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | условия для развития творческих способностей не предоставлены |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры) |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях |
| 2.6 | Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | имеется возможность качественно оказывать 1 из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной) |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной) |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной) |
| 2.7 | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | условия полностью отсутствуют |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места - некомфортны |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда) |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | условия полностью соответствуют потребностям |
| 3 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников | | |
| 3.1 | Доброжелательность и вежливость работников | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| 3.2 | Компетентность работников | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| 4 | Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации | | |
| 4.1 | Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| 4.2 | Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| 4.3 | Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |