**Результаты исследования на тему**

**«НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ 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

## Цели и задачи исследования:

### Цель исследования:

Организация и проведение независимой оценки качества оказания социальных услуг в сфере культуры муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Детская школа искусств 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 МБУ ДО ДШИ 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 | 10 | 19 |
| Женский | 42 | 81 |
| **ИТОГО** | **52** | **100.0** |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Возраст | Чел. | % |
| 7-10 лет | 24 | 46 |
| 11-15 лет | 28 | 54 |
| **ИТОГО** | **52** | **100.0** |

**Таблица 3. Распределение получателей услуг по направлению обучения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| направление | Чел. | % |
| музыкальное | 20 | 38 |
| художественное | 18 | 35 |
| хореографическое | 8 | 15 |
| театральное | 6 | 12 |
| **ИТОГО** | **52** | **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:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Показатель | Источник информации | Группа организаций | Диапазон значений показателей |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации (0 - 30 баллов)** | | | |
| 1.1. | Наличие общей информации об организации на официальном сайте организации в сети "Интернет" в соответствии с [приказом](consultantplus://offline/ref=F0109B3E36CC8FCB6B9F52E264D23BF79DDF2C7021EE9613065AA362FF77vFW) Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187) | официальный сайт организации | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | 0 - 10 |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации на официальном сайте организации в сети "Интернет" в соответствии с [приказом](consultantplus://offline/ref=21128A847F20747BC4AAA48CBC08C0209D1C30D190399B7D72BC6016F1qCAFL) Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187) | официальный сайт организации | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | 0 - 10 |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на территории организации | изучение мнения получателей услуг |  | 0 - 10 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов)** | | | |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации | изучение мнения получателей услуг | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | 0 - 10 |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | изучение мнения получателей услуг | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | 0 - 10 |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией (в том числе с помощью мобильных устройств) | изучение мнения получателей услуг | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | 0 - 10 |
| 2.4. | Удобство графика работы организации | изучение мнения получателей услуг | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | 0 - 10 |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | изучение мнения получателей услуг | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | 0 - 10 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов)** | | | |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией | изучение мнения получателей услуг | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | 0 - 10 |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией | изучение мнения получателей услуг | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | 0 - 10 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации (0 - 20 баллов)** | | | |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации | изучение мнения получателей услуг | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | 0 - 10 |
| 4.2. | Компетентность персонала организации | изучение мнения получателей услуг | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | 0 - 10 |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов)** | | | |
| 5.1. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией | изучение мнения получателей услуг | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | 0 - 10 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации | изучение мнения получателей услуг | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | 0 - 10 |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет" | изучение мнения получателей услуг | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | 0 - 10 |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации | изучение мнения получателей услуг | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | 0 - 10 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **6. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организации, касающихся открытости и доступности информации об организации** | | | | |
| 6.1. | 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)* | Официальный сайт организации | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | От 0 до 10 баллов |
| 6.2. | Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации | Официальный сайт организации культуры | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | От 0 до 10 баллов |
| 6.3 | 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 |  | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | От 0 до 10 баллов |
| 6.4 | 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 |  | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | От 0 до 10 баллов |
| 7. **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организации, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется дополнительная образовательная деятельность** | | | | |
| 7.1. | Материально-техническое и информационное обеспечение организации |  | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | от 0 до 10 баллов |
| 7.2. | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья |  | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | от 0 до 10 баллов |
| 7.3. | Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися |  | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | от 0 до 10 баллов |
| 7.4. | Наличие и доступность дополнительных образовательных программ |  | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | от 0 до 10 баллов |
| 7.5. | 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, концертах, фестивалях и других массовых мероприятий |  | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | от 0 до 10 баллов |
| 7.6. | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов |  | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | от 0 до 10 баллов |
| 8. **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организации, касающиеся доброжелательности, вежливости, компетентности работников** | | | | |
| 8.1. | Доля получателей дополнительных образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг |  | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | Проценты (от 0 до 100) |
| 8.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг |  | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | Проценты (от 0 до 100 |
| 9. **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организации, касающиеся удовлетворенности качеством дополнительной образовательной деятельности организации** | | | | |
| 9.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг |  | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | Проценты (от 0 до 100) |
| 9.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг |  | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | Проценты (от 0 до 100) |
| 9.3. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг |  | Учреждение дополнительного образования (школа искусств) | 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!***

***ООО «АС»*** предлагает Вам принять участие в социологическом опросе. Цель опроса – оценка качества работы муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Детская школа искусств пгт. Тымовское».

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

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

***I. Демографический блок***

**Д1. Пол (учащегося)**

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 искусств Вы посещаете?***

***Д4. Как давно посещаете 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 | | | | | | | | | | | |
| 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 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 специальным мероприятиям для лиц с ОВЗ (конкурсам и пр.) | 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!

## 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 |
| 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 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!**

## 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

Детская школа искусств набрал 151 балл из 160 (95% 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) | 146,9 | 91,8% |
| Открытость и доступность информации об организации (max = 40) | 37,5 | 93,7% |
| Комфортность условий предоставлений услуг и доступности их получения (max = 70) | 62,0 | 88,5% |
| Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации (max = 20) | 18,6 | 92,8% |
| Удовлетворенность качеством оказания услуг (max = 30) | 28,9 | 96,3% |

**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** |
| МБУ ДО ДШИ пгт. Тымовское | 9,47 | 9,49 | 9,24 | 9,30 | 37,50 | 94% |

По показателям открытости и доступности информации Детская школа искусств пгт. Тымовское набрала 37,5 балла (94% от возможного максимума). При этом результаты аудита и методики «Тайный клиент» дали максимально возможный балл – 40 баллов.

Сайт организации соответствует всем требованиям, при взаимодействии организация показала высокую степень заинтересованности в работе с гражданами и оперативность реагирования на запросы.

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 |
| 9,42 | 9,12 | 9,66 | 9,62 |

Как видно, респонденты очень высоко оценивают удобство поиска информации, её полноту, понятность и актуальность. Оценки составляют более 9 баллов. Однако меньше всего среди этой группы показателей устраивает полнота информации.

## Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение** | Материально-техническое и информационное обеспечение организации | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся | Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися | Наличие и доступность дополнительных образовательных программ | Наличие и возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах | Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | **Сумма баллов** | **% достижения максимального балла** |
| МБУ ДО ДШИ пгт. Тымовское | 9,23 | 9,60 | 9,56 | 9,62 | 9,37 | 7,85 | 6,75 | 62,92 | 90% |

По показателям комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения МБУ ДО ДШИ пгт. Тымовское набрал 62,9 балла из 70 возможных, при этом по большинству параметров баллы превысили, однако по показателю наличия условий для обучения учащихся с ОВЗ оценка не достигла хорошего уровня (6,75). Так же снижены показатели по параметрам возможности оказания психолого-педагогической и медицинской помощи.

Рассмотрим уточняющие показатели.

Все уточняющие показатели материального обеспечения находятся на достаточно высоком уровне (от 8 баллов), однако наиболее низко (8,1 балл) оценивается доступность учебной и методической литературы.

**Таблица 8. Уточняющие показатели материально-технического обеспечения**

|  |  |
| --- | --- |
| А. Достаточность и техническое состояние кабинетов, групп, прочих помещений | 9,2 |
| Б. Достаточность, современность и доступность учебной и методической литературы в печатном варианте, предоставляемой образовательной организацией | 8,1 |
| В. Достаточность, доступность и современность интерфейса (удобство использования) учебно-методических и справочных материалов в электронном виде, представляемых образовательной организацией | 8,7 |

**Таблица 9. 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 | Д. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организация питания обучающихся | Е. Наличие и оборудованость помещений для организации питания (кухни) |
| 9,31 | 8,31 | 9,08 | 9,50 | 9,6 | 10,0 |

По параметрам здоровьесберегающей среды, оценки уточняющих показателей составили от 9 баллов, что свидетельствует об очень высоком уровне благоприятности здоровьесберегающей среды. Однако несколько снижены по сравнению с остальными оценки сбалансированности режима занятий.

**Таблица 10. Уточняющие показатели развития способностей учащихся**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 и творческих способностей обучающихся. |
| 8,77 | 8,23 | 9,38 |

По параметрам развития способностей учащихся оценки составляют в основном от 8 до 9 баллов. При этом ниже остальных оказались оценки общедоступности участия в мероприятиях, а наиболее высоко оценили респонденты развивающую среду самого учреждения (9,4 балла)

**Таблица 11. 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 специальным мероприятиям ( конкурсам и пр.)для лиц с ОВЗ |
| 2,73 | 3,46 | 2,38 | 4,23 |

Не смотря на то, что общая оценка возможностей для обучающихся с ОВЗ оценивается в 6,75 баллов, уточняющие показатели по данному критерию очень низки: от 2,4 до 2,3 баллов.

Наиболее низко оценивается такой показатель, как наличие специалистов для работы с детьми с ОВЗ (2,38 баллов). Чуть выше (2,73 балла) оценивается наличие элементов безбарьерной среды (или, в данном случае - их отсутствие). Наличие специальных образовательных программ оценивается в 3,4 балла. Наиболее высокая оценка отмечается по параметру доступа к специальным конкурсам для детей с ОВЗ (4,23 балла). Различие между общими и уточняющими показателями свидетельствует в пользу того, что работу с инвалидами «вытягивает» педагогический состав учреждения.

**Таблица 12. Уточняющие показатели наличия возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся**

|  |  |
| --- | --- |
| А. Наличие условий и доступность психолого-педагогической помощи обучающимся | 5,4 |
| Б. Наличие условий и доступность медицинской помощи обучающимся | 6,4 |

Наличие возможности оказания психолого-педагогической, помощи оценивают в 5,4 балла, в то время как оказание медицинской помощи оценивается выше – в 6,4 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** |
| МБУ ДО ДШИ пгт. Тымовское | 9,23 | 9,33 | 18,56 | 93% |

По показателям доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций Детская школа искусств пгт. Тымовское набрала 18,5 баллов 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** |
| МБУ ДО ДШИ пгт. Тымовское | 9,80 | 9,60 | 9,50 | 8,90 | 96% |

По показателям удовлетворенности качеством оказания услуг МБУ ДО ДШИ пгт. Тымовское набрала 28,9 балла из 30 возможных: все оценки составили 9,5-9,8 баллов, сниженных оценок не отмечается.

## Рекомендации

Для повышения качества оказываемых услуг рекомендовано:

* 1. Обеспечить безбарьерную среду для лиц с ограниченными возможностями здоровья: пандусы, подъёмники, навигацию с использованием световых табло и звуковых сигналов, шрифта Брайля, рельефной разметки и т.д.
  2. Обеспечить наличие специальных образовательных программ для лиц с ОВЗ и специалистов по работе с лицами с ОВЗ – дефектологи, социальные работники, специалисты по адаптивной физической культуре и др.
  3. Обеспечить учащимся психолого-педагогическую и медицинскую помощь.