

**Муниципальное автономное учреждение
«Информационно-методический центр
Петропавловск-Камчатского городского округа»**

Россия, 683009, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Звёздная, 26, тел.215-200,
ИНН 4101131134, КПП 410101001, ОГРН 1094101002973
e-mail:maurc@pkgo.ru, www.maurc.pkgo.ru

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ
по проведению независимой оценки качества
оказания услуг муниципальными
организациями дополнительного образования
Петропавловск-Камчатского городского округа
в 2017 году**



Петропавловск-Камчатский, 2017 г.

Введение

Независимая оценка качества оказания услуг образовательных организаций дополнительного образования детей Петропавловск-Камчатского городского округа была проведена в два этапа: опрос получателей услуг и контент-анализ сайтов.

Опрос получателей образовательных услуг (родителей, законных представителей) 16 образовательных организаций дополнительного образования детей был проведен в период с 05 мая до 15 июня 2017 года (включительно), а контент-анализ официальных сайтов данных учреждений проводился в период с 02 октября до 09 октября 2017 года.

Опрос получателей проводился на Образовательном портале администрации Петропавловск-Камчатского городского округа. В опросе приняло участие 3023 респондента.

7 учреждений: МБУДО «ДЮСШ № 1», МБУДО «ДЮСШ № 3», МБУДО «ДЮСШ № 4», МБУ ДО «ДЮСШ № 5», МБУДО «Центр внешкольной работы», МАУДО «ДХШ», МБУ ДО «ДМШ № 1» не преодолели минимальный порог в 30% от общего количества обучающихся, поэтому их результаты опроса для дальнейшей обработки не были приняты. Полную обработку прошли 2493 анкеты.

Целью данной независимой оценки было выявление качества оказания услуг муниципальными образовательными организациями дополнительного образования детей Петропавловск-Камчатского городского округа.

Для достижения поставленной цели в ходе исследования были решены следующие исследовательские задачи:

- 1) Определена открытость и доступность информации об организации;
- 2) Оценена комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- 3) Выявлена доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- 4) Изучена удовлетворенность качеством обслуживания в организации в целом.

Объектом данного исследования выступили получатели услуг образовательных организаций дополнительного образования детей, осуществляющих образовательную деятельность на территории Петропавловск-Камчатского городского округа.

Предметом данного исследования являлась общая оценка деятельности образовательных организаций дополнительного образования детей Петропавловск-Камчатского городского округа ее потребителями.

При выполнении работ МАУ «ИМЦ», как оператор проведения оценки, руководствовался следующими нормативными правовыми документами и методическими материалами:

- 1) Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 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»;

2) приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

3) нормативно-правовые акты, регламентирующие размещение информации организациями на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

4) методические рекомендации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность

Размещение официальных сайтов учреждений в сети Интернет является ведущим средством обеспечения информационной открытости образовательной системы. Состояние (наличие, содержание, поддержание в актуальном состоянии, удобство пользования и др.) сайта рассматривается в качестве ведущего критерия прозрачности деятельности организации.

В рамках независимой оценки качества образования оценка сайта организаций дополнительного образования (ОДО) осуществлялась по следующим показателям:

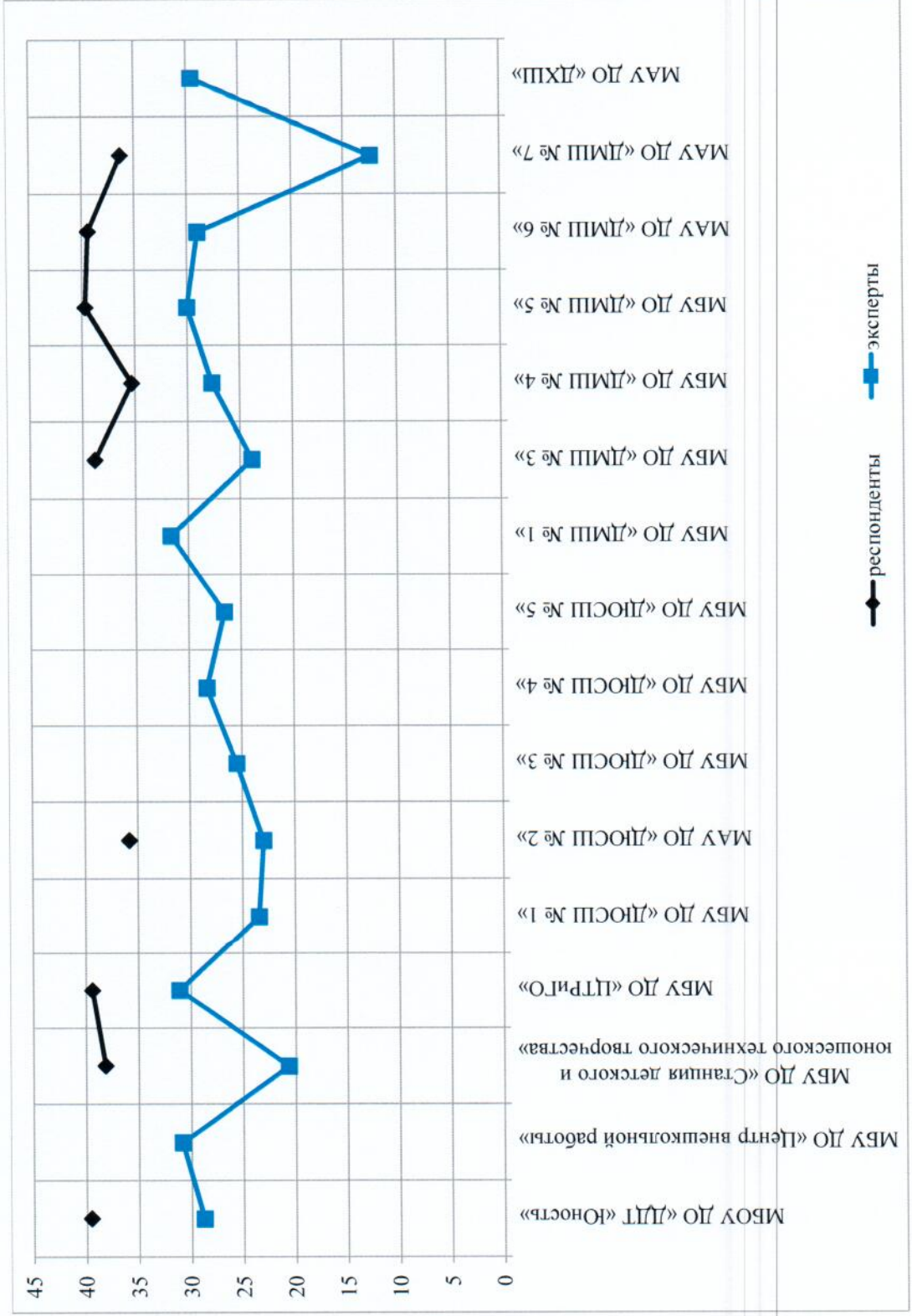
Таблица 1.1

Показатели критерия 1

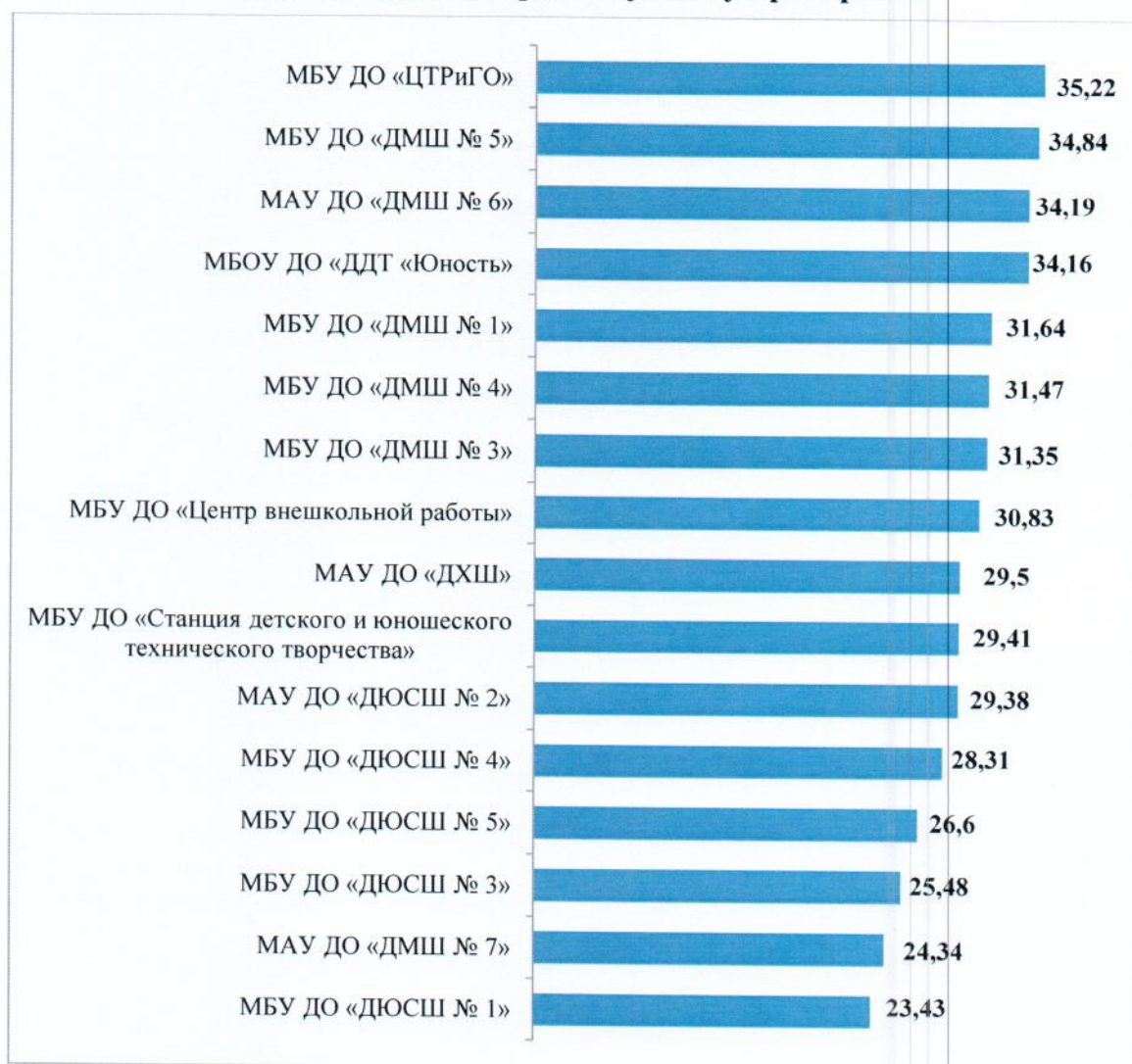
Показатели	Максимальный балл
1.1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	10
1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации	10
1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	10
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)	10

Диаграмма 1.5

Сравнительная диаграмма результатов обработки анкет респондентов и экспертных оценочных листов по критерию 1 (баллы)



Рейтинг ОДО по среднему баллу критерия 1



Критерий 2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности

Таблица 2.1

Показатели критерия 2

Наименование показателя	Максимальный балл
2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации	10
2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	10
2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися	10
2.4. Наличие дополнительных образовательных программ	10
2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных, спортивных мероприятиях и пр.	10
2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи	10
2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	10

Источники получения информации:

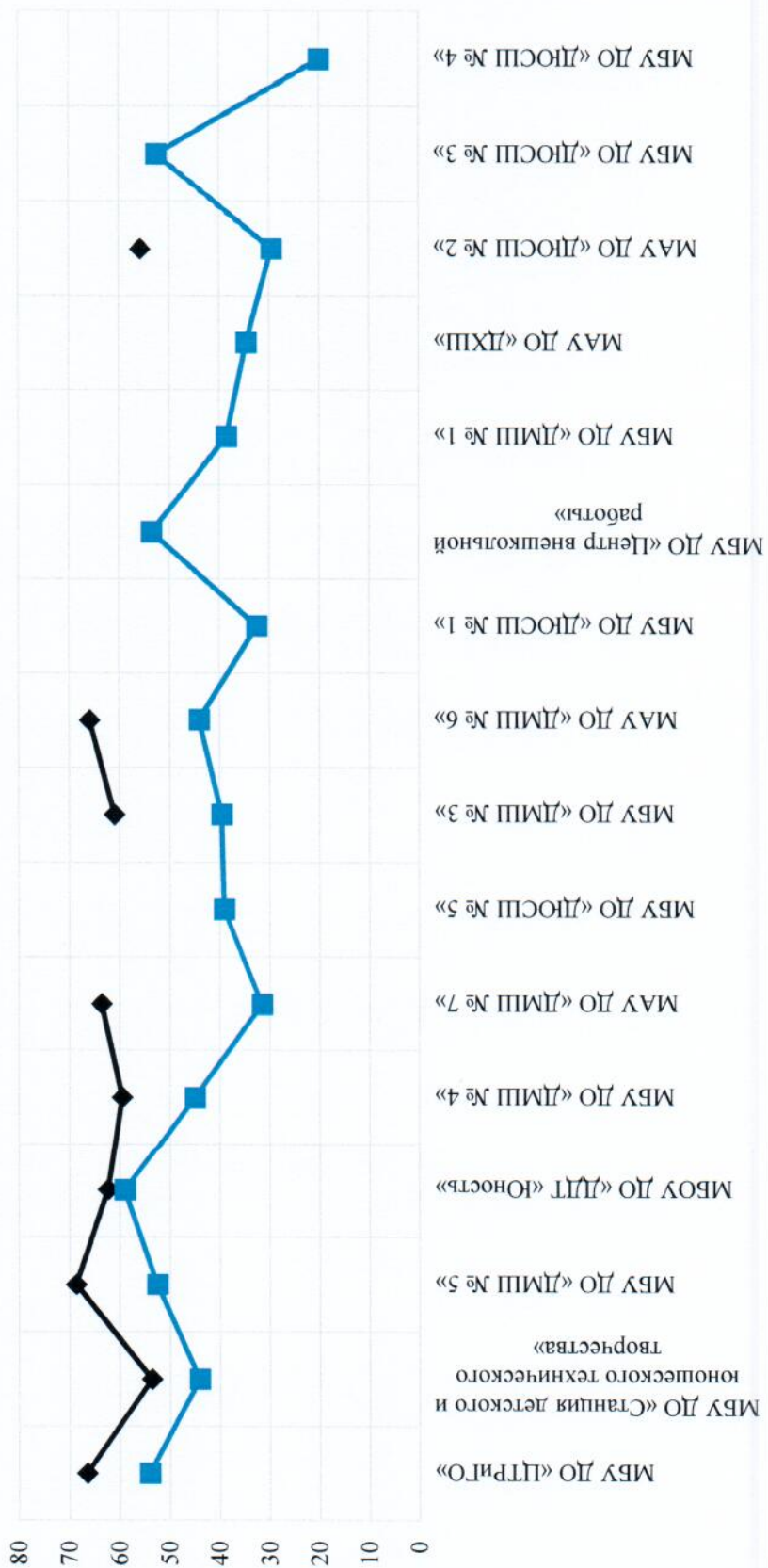
- официальные сайты образовательных организаций,
- информация, предоставленная образовательными организациями по запросу организации-оператора,
- анкеты родителей.

Примечание. Результаты голосования родителей 7 организаций дополнительного образования (МБУ ДО «Центр внешкольной работы», МБУ ДО «ДЮСШ № 1», МБУ ДО «ДЮСШ № 3», МБУ ДО «ДЮСШ № 4», МБУ ДО «ДЮСШ № 5», МБУ ДО «ДМШ № 1» и МАУ ДО «ДХШ») не учтены, т. к. количество заполненных анкет не достигло необходимого порога (не менее 30 % от общего количества обучающихся данных образовательных организаций). В данном случае, учитывается только экспертная оценка.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 70 баллов.

Диаграмма 2.9

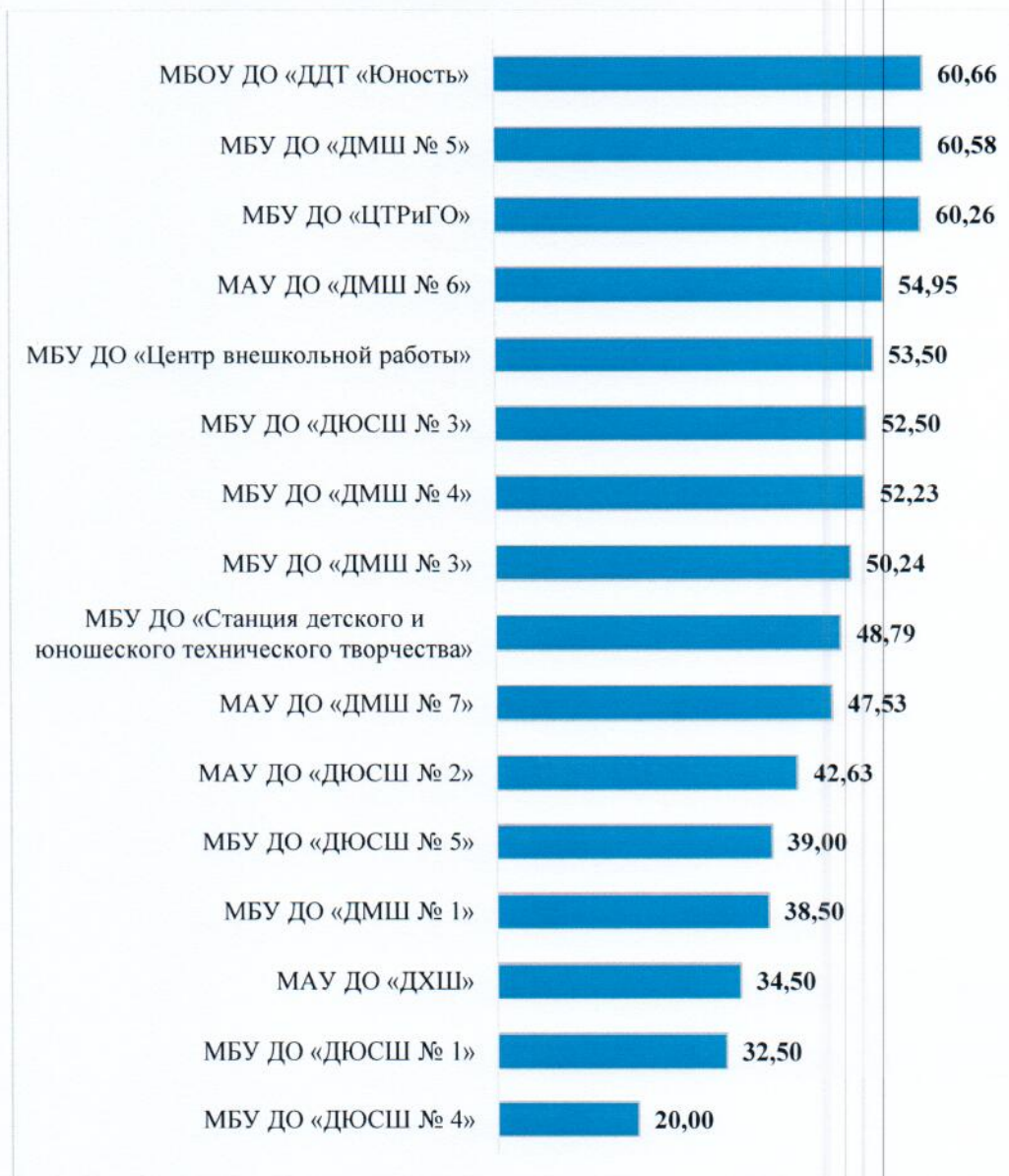
Сравнительная диаграмма результатов обработки анкет респондентов и экспертных оценочных листов по критерию 2 (баллы)



—◆— Респонденты —■— Эксперты

Диаграмма 2.10

Рейтинг ОДО по среднему баллу критерия 2



Критерий 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации

Таблица 3.1

Исследование проводилось на основе анализа каждого показателя анкеты, размещенной в открытом доступе, в целях изучения мнения участников образовательного процесса.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 20 баллов.

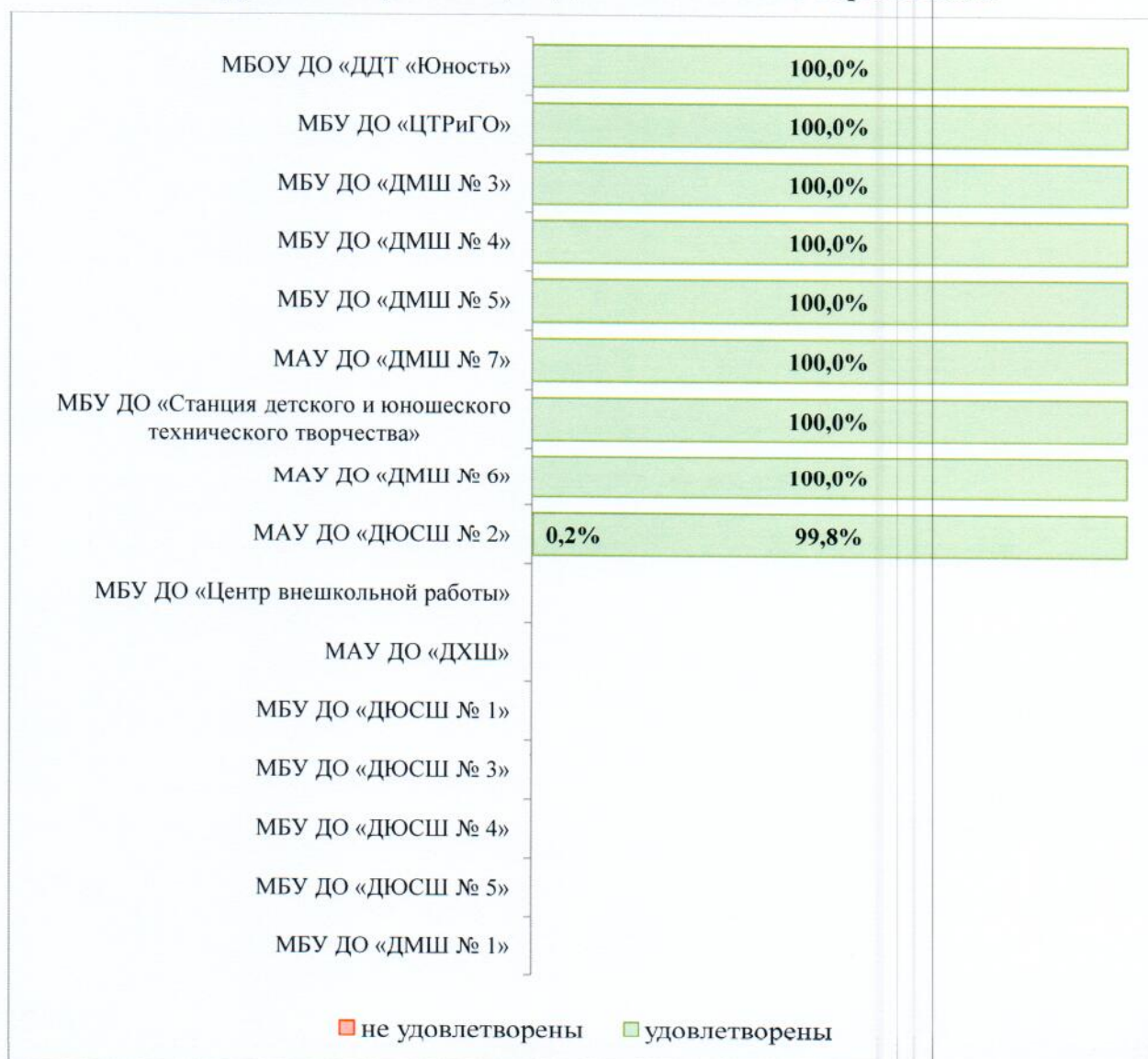
3.1. Доброжелательность и вежливость работников

Баллы по данному показателю базируются на оценке респондентов доброжелательности и вежливости работников организаций дополнительного образования.

Максимальный балл по показателю 3.1. – 10 баллов.

Диаграмма 3.1

Удовлетворенность респондентов по результатам анкетирования относительно доброжелательности и вежливости сотрудников организаций дополнительного образования



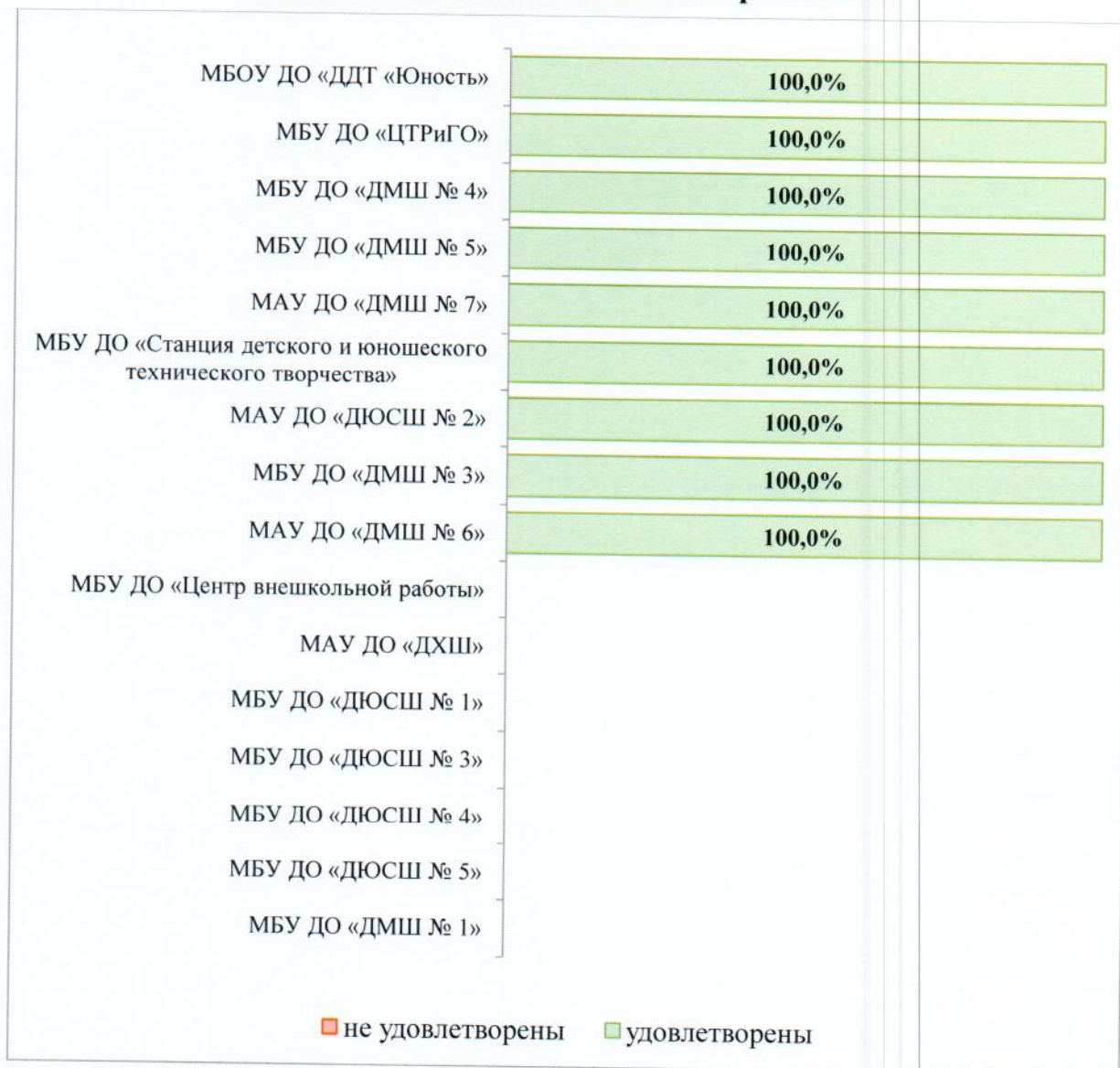
3.2. Компетентность работников

Баллы по данному показателю базируются на оценке респондентов компетентности работников организаций дополнительного образования.

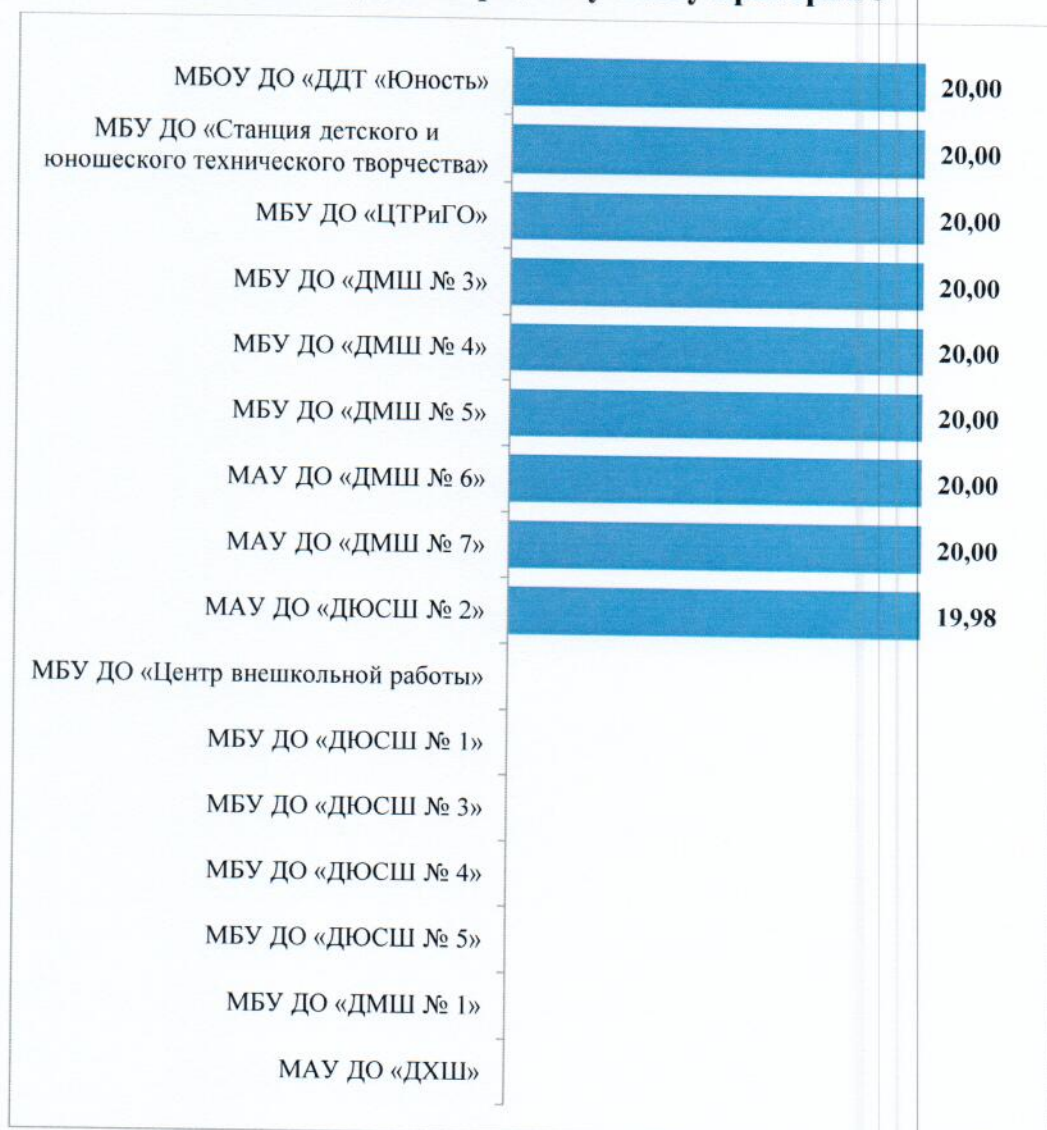
Максимальный балл по показателю 3.2. – 10 баллов.

Диаграмма 3.2

Удовлетворенность респондентов по результатам анкетирования относительно компетентности сотрудников организаций дополнительного образования



Рейтинг ОДО по среднему баллу критерия 3



Критерий 4. Удовлетворённость получателей образовательных услуг качеством деятельности образовательной организации

Исследование проводилось на основе анализа каждого показателя анкеты, размещённой в открытом доступе в целях изучения мнения участников образовательного процесса.

Таблица 4.1

Показатели критерия 4

Наименование показателя	Максимальный балл
4.1. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	10
4.2. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	10
4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	10

Максимальное количество баллов по данному критерию – 30 баллов.

Диаграмма 4.4

Рейтинг ОДО по среднему баллу критерия 4



**Итоговый рейтинг организаций дополнительного образования
Петропавловск-Камчатского городского округа**

Таблица 5.1

Общий итог по 4-м критериям с интегральным показателем:

№ п/п	Краткое наименование ОО	Критерий 1., макс.балл - 40	Критерий 2., макс.балл - 70	Критерий 3., макс.балл - 20	Критерий 4., макс.балл - 30	Интегральный показатель, макс.балл - 160
1	МБОУ ДО «ДТ «Юность»	34,16	60,66	20,00	30,00	144,82
2	МБУ ДО «Центр внешкольной работы»	30,83	53,50	-	-	84,33
3	МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества»	29,41	48,79	20,00	30,00	128,2
4	МБУ ДО «ЦТРИГО»	35,22	60,26	20,00	30,00	145,48
5	МБУ ДО «ДЮСШ № 1»	23,43	32,50	-	-	55,93
6	МАУ ДО «ДЮСШ № 2»	29,38	42,63	19,98	29,95	121,94
7	МБУ ДО «ДЮСШ № 3»	25,48	52,50	-	-	77,98
8	МБУ ДО «ДЮСШ № 4»	28,31	20,00	-	-	48,31
9	МБУ ДО «ДЮСШ № 5»	26,60	39,00	-	-	65,6
10	МБУ ДО «ДМШ № 1»	31,64	38,50	-	-	70,14
11	МБУ ДО «ДМШ № 3»	31,35	50,24	20,00	30,00	131,58
12	МБУ ДО «ДМШ № 4»	31,47	52,23	20,00	29,94	133,64
13	МБУ ДО «ДМШ № 5»	34,84	60,58	20,00	30,00	145,42
14	МАУ ДО «ДМШ № 6»	34,19	54,95	20,00	30,00	139,13
15	МАУ ДО «ДМШ № 7»	24,34	47,53	20,00	30,00	121,87
16	МАУ ДО «ДХШ»	29,50	34,50	-	-	64

Диаграмма 5.1

Итоговый рейтинг организаций дополнительного образования по интегральному показателю (максимальный балл – 160)

