

I. Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности организаций дополнительного образования

Таблица 3.1.

Организации дополнительного образования:

Показатель оценки качества

№	Наименование ОО	Показатель оценки качества	<u>Критерий 1.</u> Открытость и доступность информации об организации	<u>Критерий 2.</u> Комфортность условий предоставления услуги	<u>Критерий 3.</u> Доступность услуг для инвалидов	<u>Критерий 4.</u> Доброжелательность, вежливость работников организации	<u>Критерий 5.</u> Удовлетворенность условиями оказания услуг	Опрошено получателей услуг
1	МБУ ДО ДДЮ «Дар»	92,5	100	81,5	81,2	100	100	298
	Среднее значение	92,5	100	81,5	81,2	100	100	298

Среднее значение показателя оценки качества составляет 92,5 %.

Наблюдается значительное уменьшение числа респондентов—с 415 до 298 человек.

Среднее значение по критерию 1 составляет 100 %.

Проведённая экспертиза информационного обеспечения процесса предоставления услуг, выявила наличие необходимой документации. Навигация по сайту понятная и удобная, все необходимые разделы присутствуют. Проведена большая работа по ведению сайта и наполнению его актуальной информацией.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации составила 100%.

Результаты по показателям критерия 1 представлены в таблице 3.2.

Таблица 3.2.

Организация дополнительного

образования: Открытость и доступность информации об организации

№	Наименование ОО	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (баллы от 0 до 100)	1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (баллы от 0 до 100)	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 1
1	МБУ ДО ДДЮ «Дар»	100	100	100	100
	Среднее значение	100	100	100	100

Среднее значение по критерию 2 составило 81,5%.

В МБУ ДО ДДЮ «Дар» созданы не все комфортные условия предоставления услуг.

Отмечается плохая транспортная доступность, доступность записи на получение услуги.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией составила 100%.

Результаты по показателям критерия 2 представлены в таблице 3.3.

Таблица 3.3.
*Организация дополнительного образования:
 Комфортность условий предоставления
 услуги*

№	Наименование ОО	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг (баллы от 0 до 100)	2.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 2
1	МБУ ДО ДДЮ «Дар»	63	100	81,5
	Среднее значение	63	100	81,5

Среднее значение по критерию 3 составило 81,2%.

Условия доступности услуг для инвалидов в учреждении представлены необходимым минимальным набором, претензий респондентов к оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории нет.

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими учреждениями района выражено в МБУ ДО ДДЮ «Дар» в достаточной степени: присутствует дублирование для инвалидов зрительной информации, есть альтернативная версия сайта для инвалидов по зрению, помещение оборудовано пандусом и перилами, заявлена работниками организации помощь по сопровождению инвалидов, имеется кнопка вызова.

Результаты по показателям критерия 3 представлены в таблице 3.4.

Таблица 3.4.
*Организация дополнительного
 образования: Доступность услуг для
 инвалидов*

№	Наименование ОО	3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (баллы от 0 до 100)	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (баллы от 0 до 100)	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 3
1	МБУ ДО ДДЮ «Дар»	60	83	100	81,2
	Среднее значение	60	83	100	81,2

По результатам опроса доброжелательностью и вежливостью работников организации удовлетворены 100 % опрошенных, условиями оказания услуг удовлетворены 100 % опрошенных. (таблицы 3.5 и 3.6)

Проведённая оценка показала, что качество условий осуществления образовательной деятельности в организации находится на высоком уровне.

На основании изложенного выше, МБУ ДО ДДЮ «Дар» рекомендуется разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки. Следует особое внимание уделить вопросам создания условий доступности услуг для инвалидов.

Таблица 3.5.

Организация дополнительного
образования: Доброжелательность, вежливость
работников организации

№	Наименование ОО	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (баллы от 0 до 100)	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (баллы от 0 до 100)	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 4
1	МБУ ДО ДДЮ «Дар»	100	100	100	100
	Среднее значение	100	100	100	100

Таблица 3.6.

Организация дополнительного образования:
Удовлетворенность условиями оказания
услуг

№	Наименование ОО	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (баллы от 0 до 100)	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (баллы от 0 до 100)	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 5
1	МБУ ДО ДДЮ «Дар»	100	100	100	100
	Среднее значение	100	100	100	100