



Ханты-Мансийский автономный округ – Югра
Муниципальное образование – городской округ
город Югорск

Управление образования
администрации города Югорска

ПРИКАЗ

01.02.2016

№ 49

**О результатах онлайн опроса
удовлетворенности качеством образовательной
деятельности учреждений, осуществляющих
образовательную деятельность в 2015 году**

В целях независимой оценки качества образовательной деятельности учреждений, осуществляющих образовательную деятельность в 2015 году, в соответствии с приказами начальника Управления образования от 11.11.2015 № 649 «О проведении онлайн опроса потребителей муниципальных услуг в сфере образования», от 15.01.2016 № 11 «О проведении онлайн опроса потребителей муниципальных услуг в сфере дополнительного образования»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить информационно-аналитическую справку о результатах онлайн опроса удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности учреждений, осуществляющих образовательную деятельность в 2015 году (далее – онлайн опрос) (приложение).

2. Отделу оценки качества образования (Л. А. Стукаловой):

2.1. Представить результаты онлайн опроса на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций города Югорска, срок до 26.02.2016, и на совещании руководителей муниципальных образовательных учреждений, срок до 10.03.2016.

2.2. Обеспечить открытость результатов онлайн опроса на сайте Управления образования в сети «Интернет», срок до 15.02.2016.

2.3. Учитывать результаты онлайн опроса при анализе исполнения муниципальных заданий за 2016 год, оценке эффективности деятельности образовательных учреждений по итогам 2015-2016 учебного года.

3. Руководителям муниципальных учреждений, осуществляющих образовательную деятельность (далее - образовательные учреждения):

3.1. Обеспечить открытость результатов онлайн опроса на сайте образовательного учреждения в сети «Интернет», срок до 15.02.2016.

3.2. Организовать совместно с управляющими и наблюдательными советами образовательных учреждений обсуждение результатов онлайн опроса, срок до 20.03.2016.

3.3. Разработать с учетом предложений Общественного Совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций города Югорска, управляющих и наблюдательных советов образовательных учреждений план мероприятий улучшения качества деятельности образовательного учреждения и обеспечить его исполнение в полном объеме.

4. Контроль за выполнением приказа возложить на заместителя начальника Управления образования по инновационной деятельности Т. М. Нероду.

Начальник Управления образования

Н.И. Бобровская

Н.И. Бобровская

Приложение
к приказу начальника Управления образования
от _____ № _____

Информационно-аналитическая справка о результатах онлайн опроса
удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности учреждений,
осуществляющих образовательную деятельность в 2015 году

1. Общие сведения

В целях предоставления гражданам возможности выражения мнения о качестве образовательной деятельности муниципальных учреждений, осуществляющих образовательную деятельность (далее - учреждения) проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в период с 01.12.2015 по 30.12.2015 года, с 18.01.2016 по 26.01.2016 среди муниципальных образовательных учреждений проведён онлайн опрос потребителей качеством образовательной деятельности учреждений, осуществляющих образовательную деятельность.

Основная цель онлайн опроса – определить уровень удовлетворенности качеством образовательной деятельности учреждений.

Для обеспечения единообразия подходов к оценке качества образовательной деятельности учреждений, осуществляющих образовательную деятельность, протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций города Югорска от 06.11.2015 № 1 утверждена единая форма онлайн опроса, которая соответствует установленным требованиям законодательства Российской Федерации.

Онлайн опрос проводился автоматизировано, путем размещения онлайн анкеты на официальном сайте каждого учреждения в сети «Интернет».

Оценка качества образовательной деятельности осуществлялась по 4 критериям, каждый из которых представляет собой укрупненную группу показателей, характеризующих основные направления оценки и отражающих определенные аспекты деятельности учреждений:

- критерий 1: открытость и доступность информации об организации (4 показателя);
- критерий 2: комфортность условий (8 показателей);
- критерий 3: доброжелательность, вежливость, компетентность работников (2 показателя);
- критерий 4: удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации (3 показателя).

Значение каждого показателя рассчитывается в баллах в диапазоне значений от 1 до 10.

По итогам оценки качества образовательной деятельности общее количество фактических баллов по каждому критерию определяется как среднее значение суммы показателей. Значения всех критериев суммируются и определяется среднее значение, которое является итоговой оценкой удовлетворенности качеством образовательной деятельности учреждений, осуществляющих образовательную деятельность. Итоговая оценка удовлетворенности переводится из баллов в процентное отношение, из расчета 10 баллов – 100 процентов.

Для обеспечения активного участия и максимального охвата родительской общественности в онлайн опросе, информация о нём была размещена в городской газете «Югорский Вестник», на официальных сайтах учреждений.

За обозначенный период в онлайн опросе приняли участие 5854 человека, что составляет 62 процента от общего количества потребителей муниципальных услуг 12 муниципальных учреждений, осуществляющих образовательную деятельность (приложение, таблица 1).

Наиболее активными участниками онлайн опроса оказались респонденты муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детско-юношеский центр «Прометей» - 98,7 процентов, муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 4» - 89 процентов, муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным направлением деятельности по физическому развитию «Снегурочка» - 88 процентов, муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по социально-личностному развитию детей «Золотой ключик» - 85 процентов.

2. Результаты онлайн опроса удовлетворенности населения качеством образовательной деятельности муниципальных автономных дошкольных образовательных учреждений

В онлайн опросе удовлетворенности качеством образовательной деятельности муниципальных автономных дошкольных образовательных учреждений (далее - дошкольные образовательные учреждения) приняли участие 1046 человек, что составляет 75 процентов от общего количества потребителей муниципальных услуг.

Результаты онлайн опроса демонстрируют высокие оценки родителями деятельности дошкольных образовательных учреждений.

Уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности в 2015 году составляет 9,6 баллов или 96 процентов, что выше на 16 процентов от установленного планового значения (80 процентов).

В разрезе дошкольных образовательных учреждений уровень удовлетворенности представлен в приложении (таблица 2).

Значения ниже 9 баллов не зафиксированы ни по одному из 17 показателей. Все показатели оценены выше 9 баллов. В целом по всем 4 критериям результаты оценки представлены в приложении (таблица 3).

Наибольшие положительные оценки зафиксированы по критерию 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» - 9,7 баллов, наименьшее количество баллов от максимально возможного по критерию 2 «Комфортность условий осуществления образовательной деятельности» - 9,5 баллов.

Анализ показателей критерия 2 «Комфортность условий осуществления образовательной деятельности» свидетельствует, что в меньшей степени родители (законные представители) удовлетворены материально-техническим и информационным обеспечением, наличием: условий для организации питания, дополнительных образовательных программ, возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи воспитанникам, условий организации обучения и воспитания воспитанников с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Несмотря на это, в соответствии с результатами оценки зафиксирован высокий уровень удовлетворенности качеством образовательной деятельности дошкольных образовательных учреждений.

3. Результаты онлайн опроса удовлетворенности населения качеством образовательной деятельности муниципальных бюджетных общеобразовательных учреждений

В онлайн опросе удовлетворенности качеством образовательной деятельности муниципальных бюджетных общеобразовательных учреждений (далее - общеобразовательные учреждения) приняли участие 3040 человек, что составляет 65 процентов от общего количества потребителей муниципальных услуг.

Результаты онлайн опроса демонстрируют положительные оценки родителями деятельности общеобразовательных учреждений.

Уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности в 2015 году составляет 8,5 баллов или 85 процентов, что выше на 5 процентов от установленного планового значения (80 процентов).

В разрезе общеобразовательных учреждений уровень удовлетворенности представлен в приложении (таблица 4).

В соответствии с результатами оценки в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 4» зафиксирован низкий уровень удовлетворенности качеством образовательной деятельности по всем 4 - м критериям оценки и составляет 48 процентов. Значения ниже 5 баллов зафиксированы по 14 показателям из 17. В большей степени родители (законные представители) удовлетворены наличием необходимых условий для организации питания обучающихся, полнотой и актуальностью информации об учреждении и его деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках учреждения.

В остальных пяти общеобразовательных учреждениях (МБОУ «Лицей им.Г.Ф. Атякшева», МБОУ «СОШ № 2», МБОУ «Гимназия», МБОУ «СОШ № 5», МБОУ «СОШ № 6») значения ниже 8 баллов не зафиксированы ни по одному из 17 показателей. В соответствии с результатами оценки в этих учреждениях зафиксирован высокий уровень удовлетворенности качества образовательной деятельности. В целом по всем 4 критериям результаты оценки представлены в приложении (таблица 5).

Наибольшие положительные оценки зафиксированы по критерию 1 «Открытость и доступность информации», по критерию 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников», наименьшее количество баллов от максимально возможного по критерию 2 «Комфортность условий осуществления образовательной деятельности».

Анализ показателей критерия 2 «Комфортность условий осуществления образовательной деятельности» свидетельствует, что в меньшей степени (на 8,1 балла) родители (законные представители) удовлетворены наличием условий организации обучения и воспитания учащихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, на 8,3 баллов - наличием необходимых условий для организации питания, на 8,4 балла - материально-техническим и информационным обеспечением, наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи учащимся, на 8,5 баллов – наличием условий для индивидуальной работы с учащимися, необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, наличием дополнительных образовательных программ.

В целом, результатами оценки зафиксирован высокий уровень удовлетворенности качеством образовательной деятельности общеобразовательных учреждений, за исключением МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 4».

4. Результаты онлайн опроса удовлетворенности населения качеством образовательной деятельности муниципальных бюджетных учреждений дополнительного образования

В онлайн опросе удовлетворенности качеством образовательной деятельности муниципальных бюджетных учреждений дополнительного образования (далее - учреждения дополнительного образования) приняли участие 1777 человек, что составляет 83 процента от общего количества потребителей муниципальных услуг.

Результаты онлайн опроса демонстрируют высокие оценки родителями деятельности учреждений дополнительного образования.

Уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности в 2015 году составляет 9,6 баллов или 96 процентов, что выше на 16 процентов от установленного планового значения (80 процентов).

В разрезе муниципальных бюджетных учреждений дополнительного образования уровень удовлетворенности представлен в приложении (таблица 6).

Значения ниже 9 баллов не зафиксированы ни по одному из 17 показателей. Все показатели оценены выше 9 баллов. В соответствии с результатами оценки зафиксирован высокий уровень удовлетворенности качеством образовательной деятельности. В целом по всем 4 критериям результаты оценки представлены в приложении (таблица 7).

Наибольшие положительные оценки зафиксированы по критерию 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников», наименьшее количество баллов от максимально возможного по критерию 1 «Открытость и доступность информации», по критерию 2 «Комфортность условий осуществления образовательной деятельности».

Анализ показателей критерия 1 «Открытость и доступность информации» свидетельствует, что в меньшей степени (на 9,5 баллов) родители (законные представители) удовлетворены полнотой и актуальностью информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и её деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Анализ показателей критерия 2 «Комфортность условий осуществления образовательной деятельности» свидетельствует, что в меньшей степени (на 9,5 баллов) родители (законные представители) удовлетворены наличием условий для возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи учащимся, условий организации обучения и воспитания учащихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

На основании проведенного анализа результатов онлайн опроса удовлетворенности качеством образовательной деятельности учреждений в 2015 году можно сделать вывод о том, что:

1. Общий уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности по всем 12 учреждениям в 2015 году составляет в среднем 92 процента, что выше на 12 процентов от установленного планового значения (80 процентов).

2. Зафиксирован высокий уровень удовлетворенности качеством образовательной деятельности всех учреждений, за исключением МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 4».

3. Наибольшие положительные оценки зафиксированы по критерию 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников», наименьшее количество баллов от максимально возможного по критерию 2 «Комфортность условий осуществления образовательной деятельности».

4. В большей степени родители (законные представители) удовлетворены компетентностью, доброжелательностью и вежливостью работников учреждений.

5. В меньшей степени родители (законные представители) дошкольных образовательных учреждений и общеобразовательных учреждений удовлетворены наличием дополнительных образовательных программ, условиями организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, условиями организации питания, возможностями оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, условиями для индивидуальной работы с обучающимися, необходимыми условиями для охраны и укрепления здоровья.

6. В меньшей степени родители (законные представители) учреждений дополнительного образования удовлетворены полнотой и актуальностью информации об учреждении и его деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», доступностью 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), возможностью оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, условиями организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

На основании вышеизложенного необходимо:

1. Результаты онлайн опроса представить на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций города Югорска (далее - Общественный совет) в феврале 2016 года и на совещание руководителей муниципальных образовательных организаций в март 2016 года.

2. Обсудить результаты онлайн опроса с органами государственно-общественного управления учреждений.

3. Сформировать с учетом мнения Общественного совета предложения об улучшении качества деятельности учреждений.

4. Разработать план мероприятий с учетом предложений Общественного Совета об улучшении качества деятельности учреждения и обеспечить его исполнение на 100 процентов.

Приложение
к информационно-аналитической справке

Таблица 1. Количество респондентов, принявших участие в онлайн опросе в 2015 году

Наименование образовательного учреждения	Количество респондентов, принявших участие в онлайн опросе (чел)	Доля респондентов, принявших участие в онлайн опросе (%)
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение « Лицей им. Г.Ф. Атякшева»	582	72
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №2»	614	57,6
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия»	597	65
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4»	106	89
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №5»	623	59
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №6»	509	55
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным направлением деятельности по физическому развитию «Снегурочка»	273	88
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида «Радуга»	311	69
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего «Гусельки»	318	66,5
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по социально-личностному развитию детей «Золотой ключик»	144	85
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеский центр «Прометей»	1164	98,7
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	613	67
ИТОГО	5854	62

Таблица 2. Уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности муниципальных автономных дошкольных образовательных учреждений в 2015 году

Показатели	Уровень удовлетворенности по МАДОУ балл/%	МАДОУ «Радуга» балл/%	МАДОУ «Снегурочка» балл/%	МАДОУ «Золотой ключик» балл/%	МАДОУ «Гусельки» балл/%
Уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности	9,6 баллов 96%	9,6 баллов 96%	9,7 баллов 97%	9,4 балла 94%	9,8 баллов 98%

Таблица 3. Оценка показателей качества образовательной деятельности муниципальных автономных дошкольных образовательных учреждений в 2015 году

Показатели оценки	Средний балл по МАДОУ	МАДОУ «Радуга» балл	МАДОУ «Снегурочка» балл	МАДОУ «Золотой ключик» балл	МАДОУ «Гусельки» балл
Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	9,6	9,6	9,6	9,4	9,8
Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и её деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	9,6	9,6	9,5	9,4	9,8
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	9,63	9,6	9,7	9,4	9,8

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	9,5	9,5	9,5	9,3	9,8
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)	9,5	9,5	9,5	9,3	9,8
Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	9,5	9,6	9,6	9,2	9,8
Материально-техническое и информационное обеспечение организации	9,5	9,6	9,6	9,2	9,8
Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья	9,7	9,6	9,6	9,4	10,0
Наличие необходимых условий для организации питания обучающихся	9,5	9,6	9,4	9,2	9,8
Условия для индивидуальной работы с обучающимися	9,6	9,6	9,6	9,3	9,8
Наличие дополнительных образовательных программ	9,5	9,6	9,6	9,2	9,8
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	9,6	9,6	9,7	9,3	9,8

массовых мероприятиях					
Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	9,5	9,5	9,6	9,3	9,8
Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	9,5	9,5	9,5	9,0	9,8
Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников	9,7	9,7	9,7	9,5	9,8
Удовлетворённость компетентностью работников организации, оказывающей образовательные услуги	9,7	9,7	9,7	9,4	9,8
Положительная оценка доброжелательности и вежливости работников организации, оказывающей образовательные услуги	9,7	9,7	9,7	9,5	9,8
Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации	9,6	9,6	9,7	9,3	9,8
Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации, оказывающей образовательные услуги	9,5	9,6	9,7	9,1	9,8
Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг в организации, оказывающей образовательные услуги	9,6	9,6	9,7	9,4	9,9
Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	9,6	9,7	9,7	9,4	9,8

Таблица 4. Уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности муниципальных бюджетных общеобразовательных учреждений в 2015 году

Показатели	Уровень удовлетворенности по общеобразовательным учреждениям балл/%	МБОУ «Лицей им.Г.Ф. Атякшева» балл/%	МБОУ «СОШ № 2» балл/%	МБОУ «Гимназия» балл/%	МБОУ «СОШ № 4» балл/%	МБОУ «СОШ № 5» балл/%	МБОУ «СОШ № 6» балл/%
Уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности	8,56 85%	8,9 89%	9,01 90%	9,89 99%	4,82 48%	9,29 93%	9,43 94%

Таблица 5. Оценка показателей качества образовательной деятельности муниципальных бюджетных общеобразовательных учреждений в 2015 году

Показатели	Уровень удовлетворенности по общеобразовательным учреждениям балл	МБОУ «Лицей им. Г.Ф. Атякшева» балл	МБОУ «СОШ № 2» балл	МБОУ «Гимназия» балл	МБОУ «СОШ № 4» балл	МБОУ «СОШ № 5» балл	МБОУ «СОШ № 6» балл
Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	8,67	8,9	9,31	9,91	5,04	9,37	9,48

Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и её деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	8,74	8,9	9,49	9,91	5,23	9,42	9,5
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	8,72	8,9	9,4	9,92	5,14	9,43	9,5
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	8,65	8,9	9,36	9,92	4,87	9,36	9,5
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)	8,54	8,8	8,97	9,89	4,94	9,25	9,4
Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	8,42	8,9	8,75	9,81	4,64	9,09	9,32
Материально-техническое и информационное обеспечение организации	8,39	9,0	8,88	9,96	4,37	8,91	9,2
Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья	8,5	8,9	8,99	9,93	4,75	9,05	9,4

Наличие необходимых условий для организации питания обучающихся	8,29	8,8	8,01	9,74	5,03	8,85	9,3
Условия для индивидуальной работы с обучающимися	8,48	8,8	8,93	9,91	4,74	9,19	9,3
Наличие дополнительных образовательных программ	8,5	8,8	8,97	9,92	4,57	9,33	9,4
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	8,66	9,0	9,14	9,95	4,92	9,43	9,5
Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	8,4	8,9	9,03	9,61	4,37	9,17	9,3
Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	8,12	8,8	8,08	9,47	4,38	8,77	9,2
Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников	8,61	8,9	9,04	9,91	4,9	9,43	9,45
Удовлетворённость компетентностью работников организации, оказывающей образовательные услуги	8,58	8,9	8,98	9,92	4,85	9,40	9,4
Положительная оценка доброжелательности и вежливости работников организации, оказывающей образовательные услуги	8,63	8,9	9,1	9,9	4,95	9,45	9,5

Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации	8,54	8,9	8,97	9,94	4,71	9,25	9,47
Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации, оказывающей образовательные услуги	8,48	8,9	8,91	9,98	4,67	9,00	9,4
Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг в организации, оказывающей образовательные услуги	8,59	8,8	9,1	9,93	4,81	9,37	9,5
Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	8,52	8,8	8,89	9,91	4,66	9,38	9,5

Таблица 6. Уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности муниципальных бюджетных учреждений дополнительного образования в 2015 году

Показатели	Уровень удовлетворенности по учреждениям дополнительного образования балл/%	МБУДО «Детско-юношеский центр «Прометей» балл/%	МБУДО «Детская школа искусств» балл/%
Уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности	9,6 96%	9,6 96%	9,6 96%

Таблица 7. Оценка показателей качества образовательной деятельности муниципальных бюджетных учреждений дополнительного образования в 2015 году

Показатели	Средний балл по УДО	МБУДО «Детско-юношеский центр «Прометей» балл	МБУДО «Детская школа искусств» балл
Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	9,5	9,5	9,5
Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и её деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	9,3	9,2	9,4
Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	9,5	9,5	9,5
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	9,6	9,6	9,6
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	9,45	9,6	9,3

официальном сайте организации)			
Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	9,5	9,6	9,4
Материально-техническое и информационное обеспечение организации	9,55	9,4	9,7
Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья	9,3	9,4	9,2
Условия для индивидуальной работы с обучающимися	9,45	9,6	9,3
Наличие дополнительных образовательных программ	9,65	9,6	9,7
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	9,75	9,7	9,8
Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	9,4	9,6	9,2
Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	9,4	9,6	9,2
Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости,	9,75	9,7	9,8

компетентности работников			
Удовлетворённость компетентностью работников организации, оказывающей образовательные услуги	9,75	9,7	9,8
Положительная оценка доброжелательности и вежливости работников организации, оказывающей образовательные услуги	9,75	9,7	9,7
Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации	9,65	9,6	9,7
Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации, оказывающей образовательные услуги	9,45	9,5	9,4
Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг в организации, оказывающей образовательные услуги	9,8	9,7	9,9
Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	9,8	9,7	9,9