

**Аналитический отчет о результатах независимой оценки качества оказания услуг дополнительными образовательными организациями в ЗАТО г. Североморск в 2018 году.**

В ЗАТО г. Североморск в 2018 году независимая оценка качества деятельности организаций, осуществляющих услуги в сфере образования, проводилась по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих дополнительную образовательную деятельность, эмпирическими референтами данного критерия являются:
  - ✓ Доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах организации
  - ✓ Доступность информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации
2. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности. Эмпирические референты:
  - ✓ Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуги
3. Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»
  - ✓ Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию;
  - ✓ Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.
4. Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность». Эмпирические референты:
  - ✓ Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг;
  - ✓ Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

В независимой оценке качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих дополнительную образовательную деятельность на территории ЗАТО г. Североморск, приняли участие респонденты 6 организаций дополнительного образования (непосредственно пользующиеся услугой)

Оценка осуществлялась методом опроса. Респондентам предлагалось ответить на ряд вопросов. Показателями удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых общеобразовательной организацией, были следующие:

1. Абсолютно не удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Скорее удовлетворен
4. Полностью удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

Для оценки критерия открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, изучались показатели «Доступность сведений о деятельности организации».

Наиболее высокая оценка по данному критерию, показатель «полностью удовлетворен», «скорее удовлетворен» у следующих образовательных организаций:

- А) МБУДО ДЮСШ №3
- Б) МБУДО ДДТ

6. Показатели, характеризующие оценку качества образования по удовлетворенности качеством образовательной деятельности в организациях дополнительного образования в целом, высокими были у следующих организаций:

- А) МБУДО ДДТ
- Б) МБУДО ДО УЦ

Показателями, характеризующими оценку качества образовательной деятельности в организации дополнительного образования по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации» является: доля получателей положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации, а также доля получателей, удовлетворенных компетентностью работников организации:

- А) МБУДО ДДТ
- Б) МБУДО ДЮСШ №3

7. Критерий «Комфортность условий», в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие условий организации обучения

и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов:

#### А)МБУДО ДОУЦ

На основе полученных результатов был составлен рейтинг общеобразовательных организаций дополнительного образования. Рейтинг образовательных организаций дополнительного образования представлен в приложении.

На основе полученных результатов был намечен план мероприятий по повышению качества оказания (выполнения) муниципальных услуг и удовлетворенности потребителей, в который входит: улучшение работы сайтов общеобразовательных организаций, наполнения их сведениями об образовательной организации и т.д.

Приложение

Рейтинг общеобразовательных организаций в 2018 году.

№	Название образовательной организации	Баллы	Место в рейтинге
1	МБУДО ДДТ	7,72	1
2	МБУДО ДЮСШ №3	7,69	2
3	МБУДО ДОУЦ	7,65	3
4	МБУДО СЮТ	7,59	4
5	МБУДО ДМЦ	7,34	5
6	МБУДО ДЮСШ №1	7,3	6