

**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.imc.pkgo.ru

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ
по проведению независимой оценки качества
оказания услуг муниципальными
организациями дополнительного образования
Петропавловск-Камчатского городского округа
в 2018 году**

(на основе результатов анкетирования респондентов)



Содержание

Введение	3
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	4
Критерий 2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности	16
Критерий 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации	40
Критерий 4. Удовлетворённость получателей образовательных услуг качеством деятельности образовательной организации	46
Итоговый рейтинг организаций дополнительного образования Петропавловск-Камчатского городского округа.....	54

Введение

Независимая оценка качества оказания услуг образовательных организаций на территории Петропавловск-Камчатского городского округа была проведена в виде опроса получателей образовательных услуг (родителей, законных представителей) в период с 15 января по 15 марта 2018 (включительно) для муниципальных образовательных учреждений на Образовательном портале администрации Петропавловск-Камчатского городского округа.

Согласно технического задания на выполнение работ в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными образовательными организациями Петропавловск-Камчатского городского округа в 2018-2020 годах, утвержденного Общественным советом, в 2018 году оценка качества оказания услуг проводится в отношении:

– 13 дошкольных образовательных организаций: №№ 8, 9, 16, 28, 29, 37, 39, 44, 45, 47, 53, 57, 58.

– 11 общеобразовательных организаций: №№ 2, 3, 6, 8, 17, 26, 32, 36, 33, 40, 45.

– 10 организаций дополнительного образования: ДМШ №№ 1, 7, «Станция детского и юношеского технического творчества», ДЮСШ №№ 1, 2, 3, 4, 5, «Центр внешкольной работы», ДХШ.

Все учреждения, преодолели минимальный порог в 30% от общего количества обучающихся. Полную обработку прошли 11097 анкет.

Целью данной независимой оценки было выявление удовлетворенности качеством оказания услуг муниципальными образовательными организациями 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, осуществляющих образовательную деятельность на территории Петропавловск-Камчатского городского округа.

Предметом данного исследования являлась общая оценка деятельности образовательных организаций 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

Сайт образовательной организации является ведущим средством обеспечения информационной открытости образовательной системы. В соответствии с п.3 ст. 28 Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» каждая ОО должна обеспечить создание и ведение официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Сведения, размещенные на официальном сайте ОО, родители (законные представители) оценивали путем заполнения анкет.

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

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

1.1. Полнота и актуальность информации об организации на ее сайте

Респондентам при заполнении анкет предлагался выбор одного из вариантов ответов:

- неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна).

Максимальный балл по показателю 1.1. – 10 баллов.

Распределение количества ответов респондентов по показателю 1.1.

№, п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Плохо, не соответствует минимальным требованиям		Удовлетворительно, но со значительными недостатками		В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБУ ДО «Центр внешкольной работы»	1	0,0	0	0,0	0	0,0	14	0,7	2128	99,3	2143
2	МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества»	0	0,0	0	0,0	2	0,4	5	1,1	465	98,5	472
3	МБУ ДО «ДЮСШ № 1»	1	0,3	0	0,0	3	0,8	35	9,1	347	89,9	386
4	МАУ ДО «ДЮСШ № 2»	6	1,1	5	1,0	27	5,2	138	26,4	347	66,3	523
5	МБУ ДО «ДЮСШ № 3»	1	0,3	0	0,0	3	0,8	54	13,7	336	85,3	394
6	МБУ ДО «ДЮСШ № 4»	0	0,0	0	0,0	1	0,4	0	0,0	257	99,6	258
7	МБУ ДО «ДЮСШ № 5»	3	0,5	1	0,2	3	0,5	58	10,2	504	88,6	569
8	МБУ ДО «ДМШ № 1»	0	0,0	0	0,0	2	1,4	38	26,8	102	71,8	142
9	МАУ ДО «ДМШ № 7»	1	1,5	1	1,5	2	3,0	15	22,4	48	71,6	67
10	МАУ ДО «ДХШ»	2	0,9	0	0,0	4	1,8	38	16,7	184	80,7	228

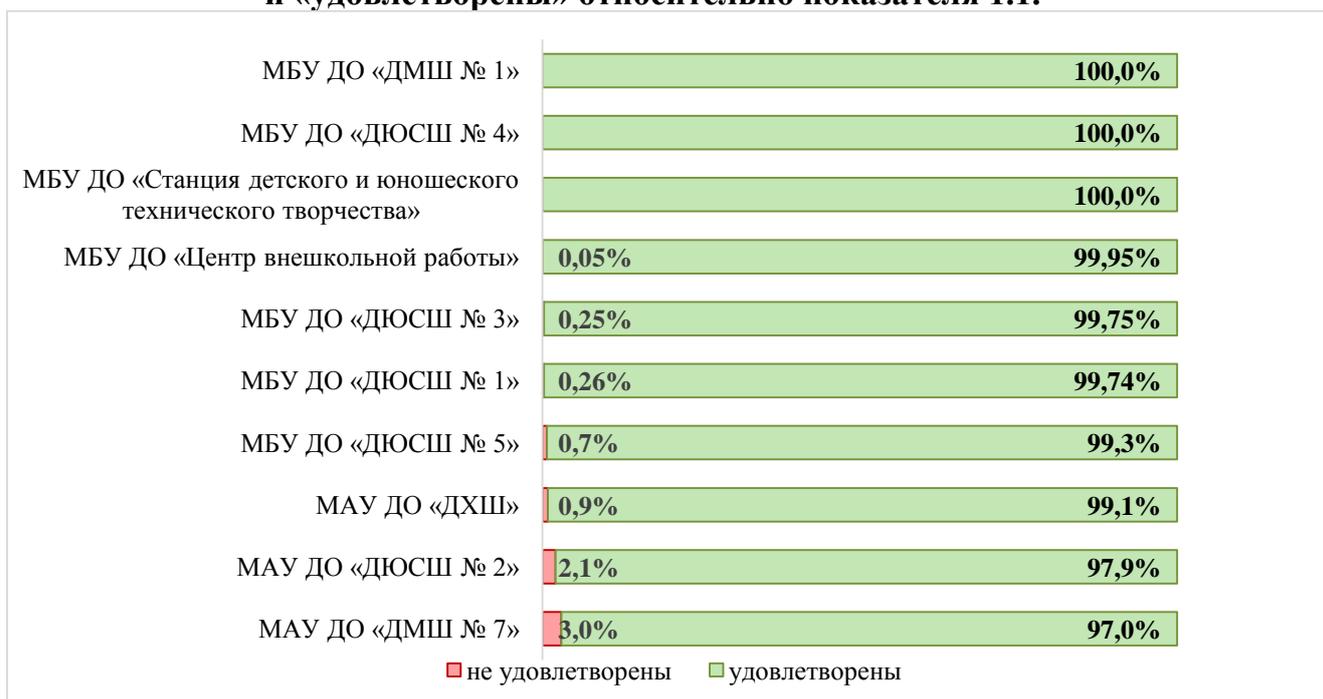
Объединим ответы родителей (законных представителей) по показателю 1.1. по двум группам:

1. группа «не удовлетворены» представляет собой сумму ответов родителей «неудовлетворительно, не устраивает» и «плохо, не соответствует минимальным требованиям» в процентном соотношении к общему числу ответов,

2. группа «удовлетворены» – сумма ответов «удовлетворительно, но со значительными недостатками», «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков» и «отлично, полностью удовлетворен» в процентном соотношении к общему числу ответов.

Результат объединения представлен на Диаграмме 1.1.

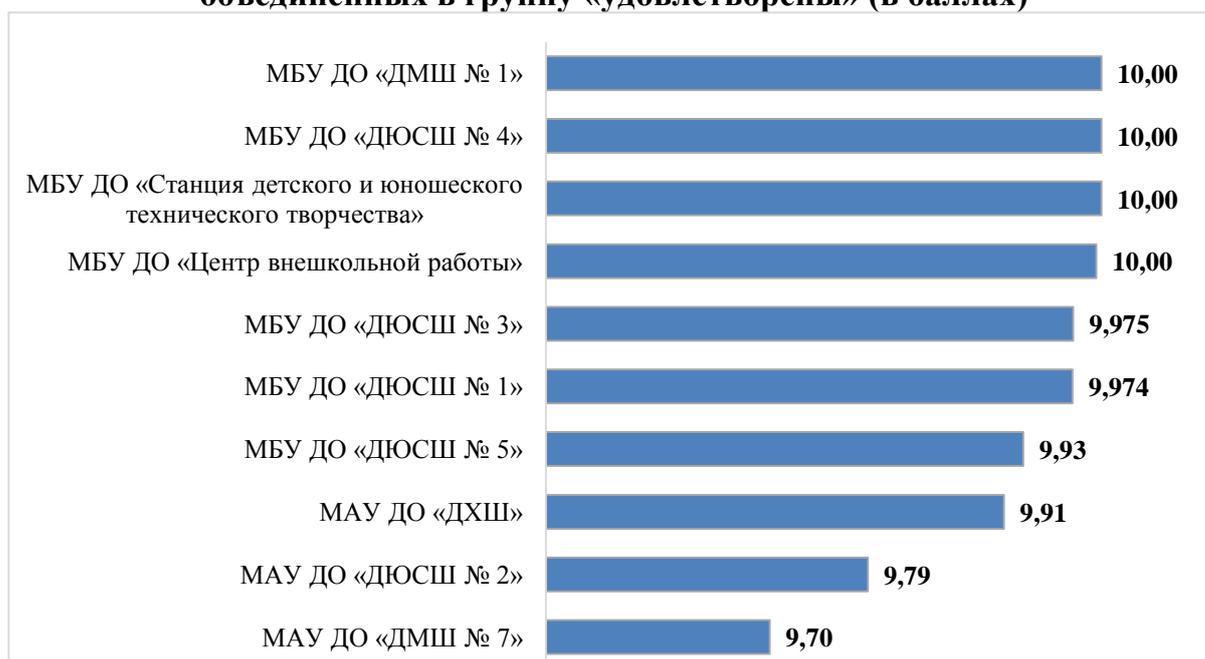
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 1.1.



Удовлетворенность родителей (законных представителей) полнотой и актуальностью информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций, составляет 97 % и более.

На Диаграмме 1.2 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ОДО по показателю 1.1. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации

Респондентам при заполнении анкет предлагался выбор одного из вариантов ответов:

- неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна).

Максимальный балл по показателю 1.2. – 10 баллов.

Таблица 1.3

Распределение количества ответов респондентов по показателю 1.2.

№, п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Плохо, не соответствует минимальным требованиям		Удовлетворительно, но со значительными недостатками		В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБУ ДО «Центр внешкольной работы»	2	0,1	2	0,1	2	0,1	12	0,6	2125	99,2	2143
2	МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества»	0	0,0	0	0,0	1	0,2	11	2,3	460	97,5	472
3	МБУ ДО «ДЮСШ № 1»	1	0,3	2	0,5	1	0,3	35	9,1	347	89,9	386
4	МАУ ДО «ДЮСШ № 2»	7	1,3	11	2,1	30	5,7	137	26,2	338	64,6	523
5	МБУ ДО «ДЮСШ № 3»	0	0,0	2	0,5	4	1,0	46	11,7	342	86,8	394
6	МБУ ДО «ДЮСШ № 4»	0	0,0	0	0,0	1	0,4	0	0,0	257	99,6	258
7	МБУ ДО «ДЮСШ № 5»	4	0,7	1	0,2	5	0,9	57	10,0	502	88,2	569
8	МБУ ДО «ДМШ № 1»	1	0,7	0	0,0	1	0,7	47	33,1	93	65,5	142
9	МАУ ДО «ДМШ № 7»	0	0,0	3	4,5	0	0,0	15	22,4	49	73,1	67
10	МАУ ДО «ДХШ»	1	0,4	0	0,0	4	1,8	29	12,7	194	85,1	228

Родители (законные представители) при ответе на вопросы данного блока высоко оценили наличие информации о педагогических работниках

организации. Подавляющее большинство родителей (законных представителей) в качестве ответа выбрали «в целом хорошо» или «отлично».

Объединим ответы родителей (законных представителей) по показателю 1.2. по двум группам:

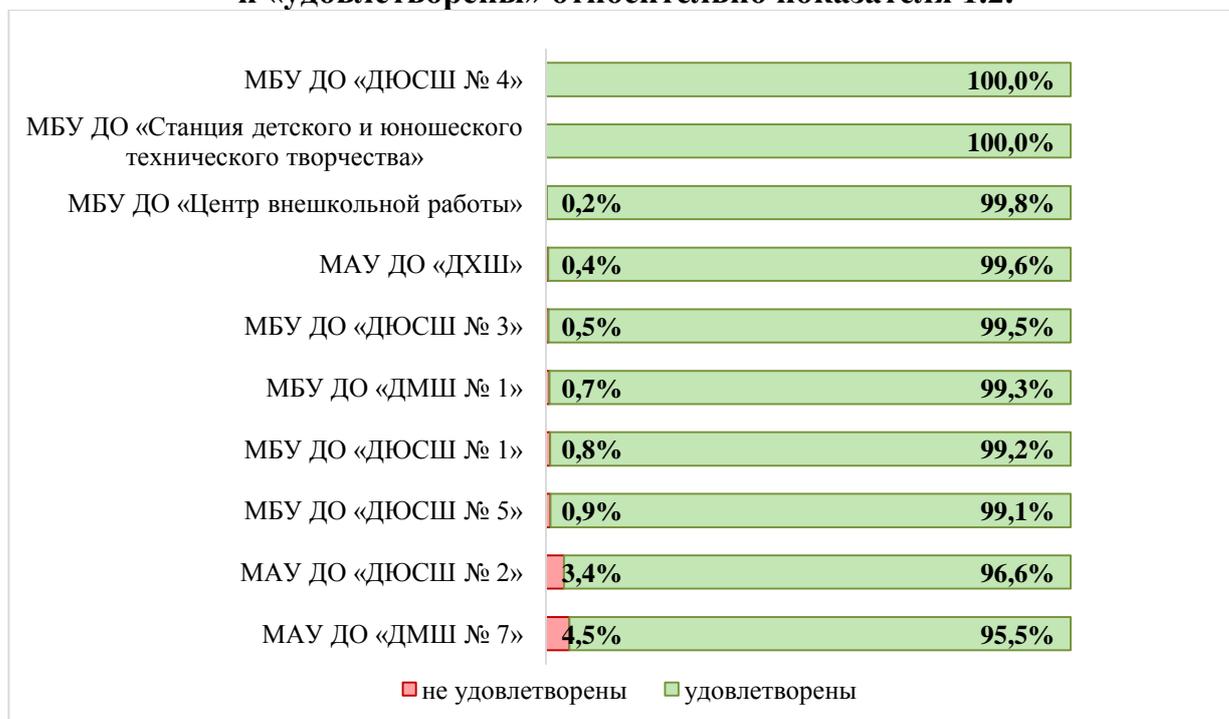
1. группа «не удовлетворены» представляет собой сумму ответов родителей (законных представителей) «неудовлетворительно, не устраивает» и «плохо, не соответствует минимальным требованиям» в процентном соотношении к общему числу ответов,

2. группа «удовлетворены» – сумма ответов «удовлетворительно, но со значительными недостатками», «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков» и «отлично, полностью удовлетворен» в процентном соотношении к общему числу ответов.

Результат объединения представлен на Диаграмме 1.3.

Диаграмма 1.3

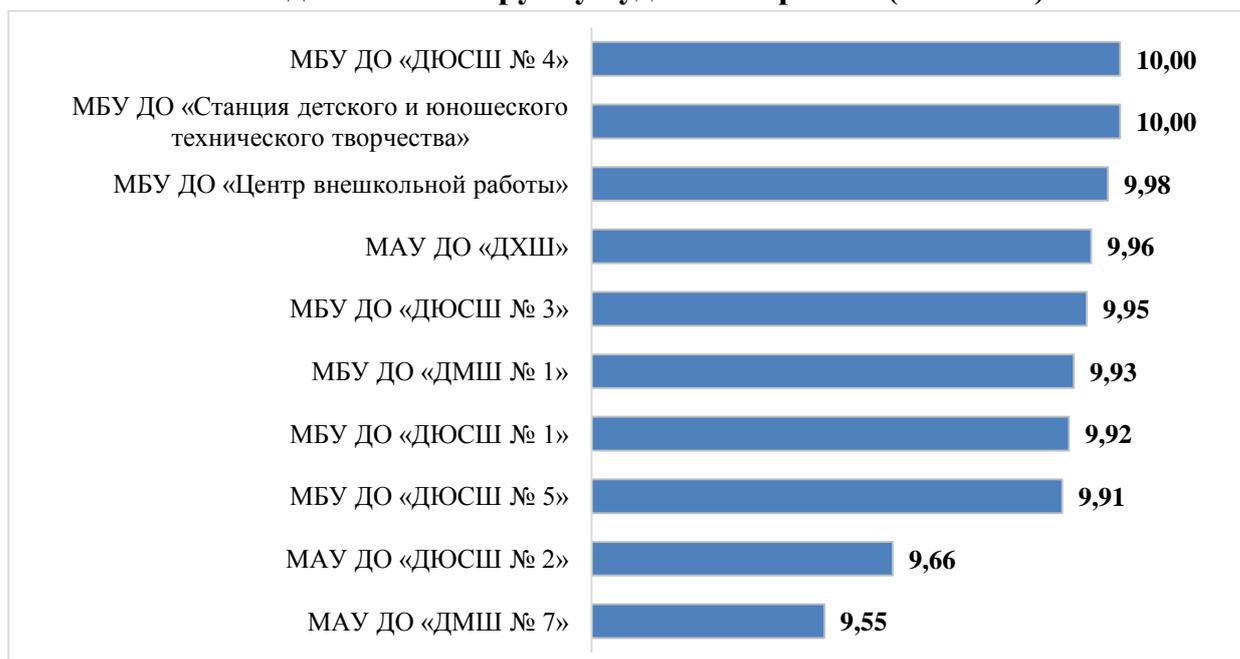
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 1.2.



Исходя из данных диаграммы, респонденты высоко оценили сведения о педагогических сотрудниках организации.

На Диаграмме 1.4 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ОДО по показателю 1.2. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



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

Респондентам при заполнении анкет предлагался выбор одного из вариантов ответов:

- неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна).

Максимальный балл по показателю 1.3. – 10 баллов.

Распределение ответов респондентов по показателю 1.3.

№, п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Плохо, не соответствует минимальным требованиям		Удовлетворительно, но со значительными недостатками		В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБУ ДО «Центр внешкольной работы»	1	0,0	2	0,1	3	0,1	12	0,6	2125	99,2	2143
2	МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества»	0	0,0	0	0,0	1	0,2	9	1,9	462	97,9	472
3	МБУ ДО «ДЮСШ № 1»	2	0,5	1	0,3	2	0,5	37	9,6	344	89,1	386
4	МАУ ДО «ДЮСШ № 2»	7	1,3	10	1,9	26	5,0	134	25,6	346	66,2	523
5	МБУ ДО «ДЮСШ № 3»	1	0,3	1	0,3	5	1,3	64	16,2	323	82,0	394
6	МБУ ДО «ДЮСШ № 4»	0	0,0	0	0,0	1	0,4	70	27,1	187	72,5	258
7	МБУ ДО «ДЮСШ № 5»	4	0,7	1	0,2	7	1,2	58	10,2	499	87,7	569
8	МБУ ДО «ДМШ № 1»	1	0,7	0	0,0	2	1,4	55	38,7	84	59,2	142
9	МАУ ДО «ДМШ № 7»	0	0,0	2	3,0	0	0,0	14	20,9	51	76,1	67
10	МАУ ДО «ДХШ»	0	0,0	2	0,9	8	3,5	37	16,2	181	79,4	228

Объединим ответы родителей (законных представителей) по показателю 1.3. по двум группам:

1. группа «не удовлетворены» представляет собой сумму ответов родителей (законных представителей) «неудовлетворительно, не устраивает» и «плохо, не соответствует минимальным требованиям» в процентном соотношении к общему числу ответов,

2. группа «удовлетворены» – сумма ответов «удовлетворительно, но со значительными недостатками», «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков» и «отлично, полностью удовлетворен» в процентном соотношении к общему числу ответов.

Результат объединения представлен на Диаграмме 1.5.

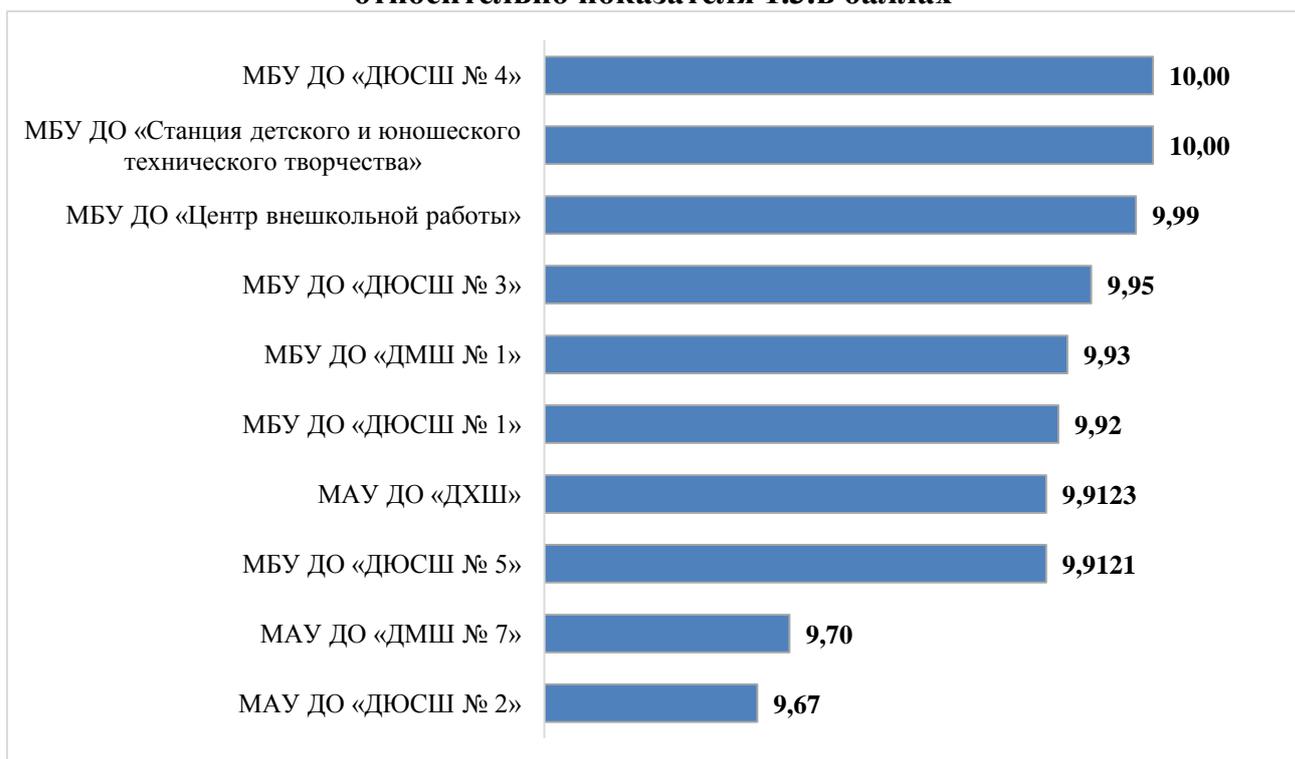
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 1.3.



Исходя из данных диаграммы, можно сделать вывод, родители (законные представители) высоко оценили доступность взаимодействия со данными образовательными организациями.

На Диаграмме 1.6 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

**Рейтинг ОДО
относительно показателя 1.3.в баллах**



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)

Респондентам при заполнении анкет предлагался выбор одного из вариантов ответов:

- неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна).

Максимальный балл по показателю 1.4. – 10 баллов.

Распределение количества ответов респондентов по показателю 1.4

№, п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Плохо, не соответствует минимальным требованиям		Удовлетворительно, но со значительными недостатками		В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБУ ДО «Центр внешкольной работы»	2	0,1	0	0,0	3	0,1	15	0,7	2123	99,1	2143
2	МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества»	0	0,0	0	0,0	1	0,2	9	1,9	462	97,9	472
3	МБУ ДО «ДЮСШ № 1»	1	0,3	1	0,3	6	1,6	48	12,4	330	85,5	386
4	МАУ ДО «ДЮСШ № 2»	5	1,0	11	2,1	27	5,2	153	29,3	327	62,5	523
5	МБУ ДО «ДЮСШ № 3»	0	0,0	0	0,0	7	1,8	74	18,8	313	79,4	394
6	МБУ ДО «ДЮСШ № 4»	0	0,0	0	0,0	0	0,0	62	24,0	196	76,0	258
7	МБУ ДО «ДЮСШ № 5»	3	0,5	0	0,0	7	1,2	64	11,2	495	87,0	569
8	МБУ ДО «ДМШ № 1»	1	0,7	0	0,0	7	4,9	55	38,7	79	55,6	142
9	МАУ ДО «ДМШ № 7»	2	3,0	0	0,0	2	3,0	16	23,9	47	70,1	67
10	МАУ ДО «ДХШ»	2	0,9	0	0,0	7	3,1	47	20,6	172	75,4	228

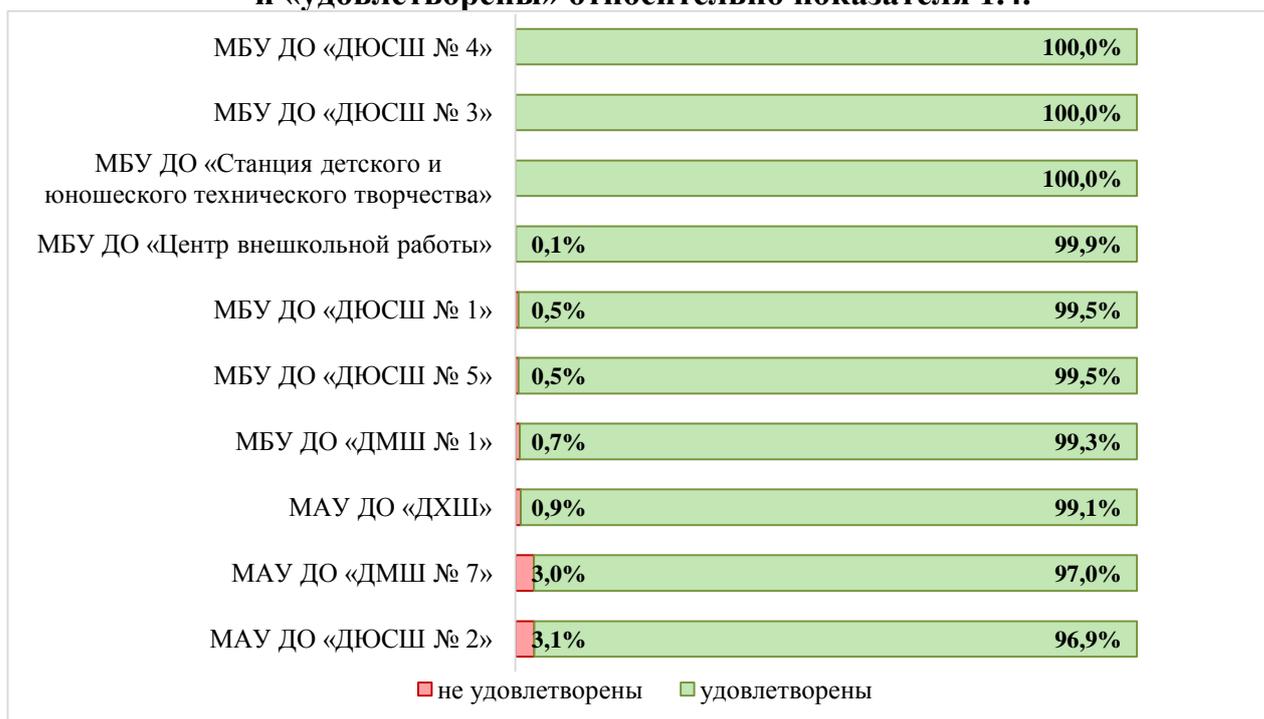
Объединим ответы родителей (законных представителей) по показателю 1.4. по двум группам:

1. группа «не удовлетворены» представляет собой сумму ответов родителей (законных представителей) «неудовлетворительно, не устраивает» и «плохо, не соответствует минимальным требованиям» в процентном соотношении к общему числу ответов,

2. группа «удовлетворены» – сумма ответов «удовлетворительно, но со значительными недостатками», «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков» и «отлично, полностью удовлетворен» в процентном соотношении к общему числу ответов.

Результат объединения представлен на Диаграмме 1.7.

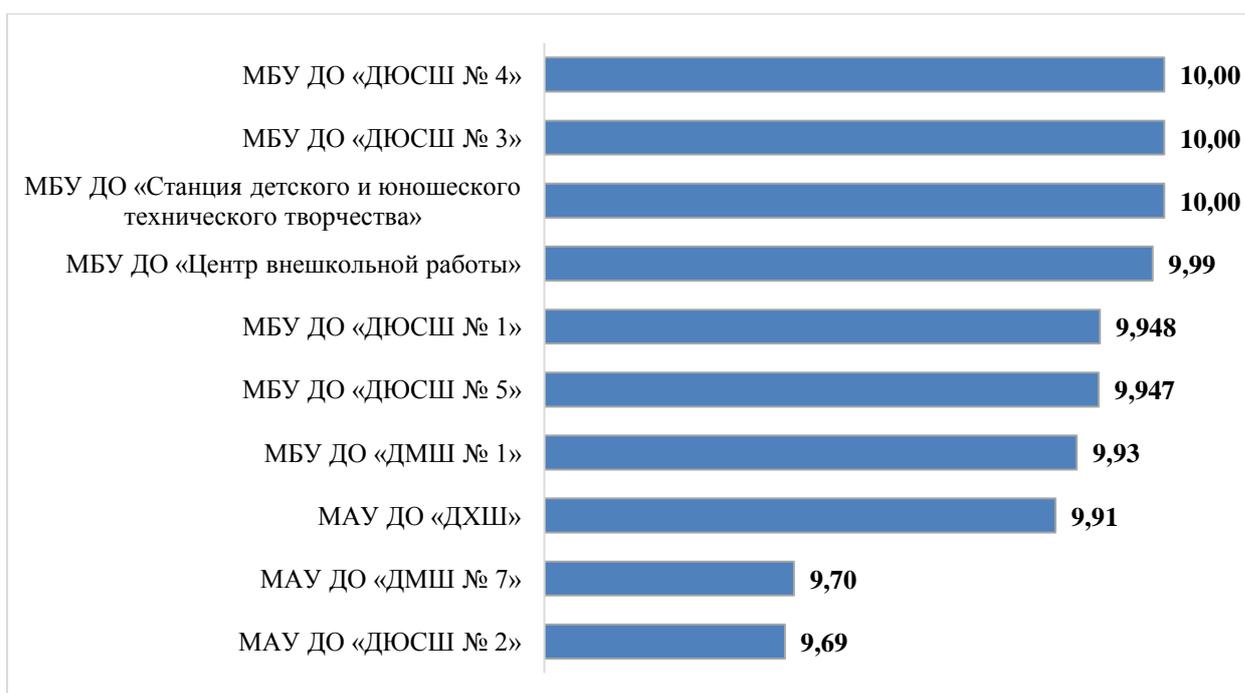
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 1.4.



Удовлетворенность получателями услуг доступностью сведений о ходе рассмотрения обращений варьируется от 96,9 % до 100 %.

На Диаграмме 1.8 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

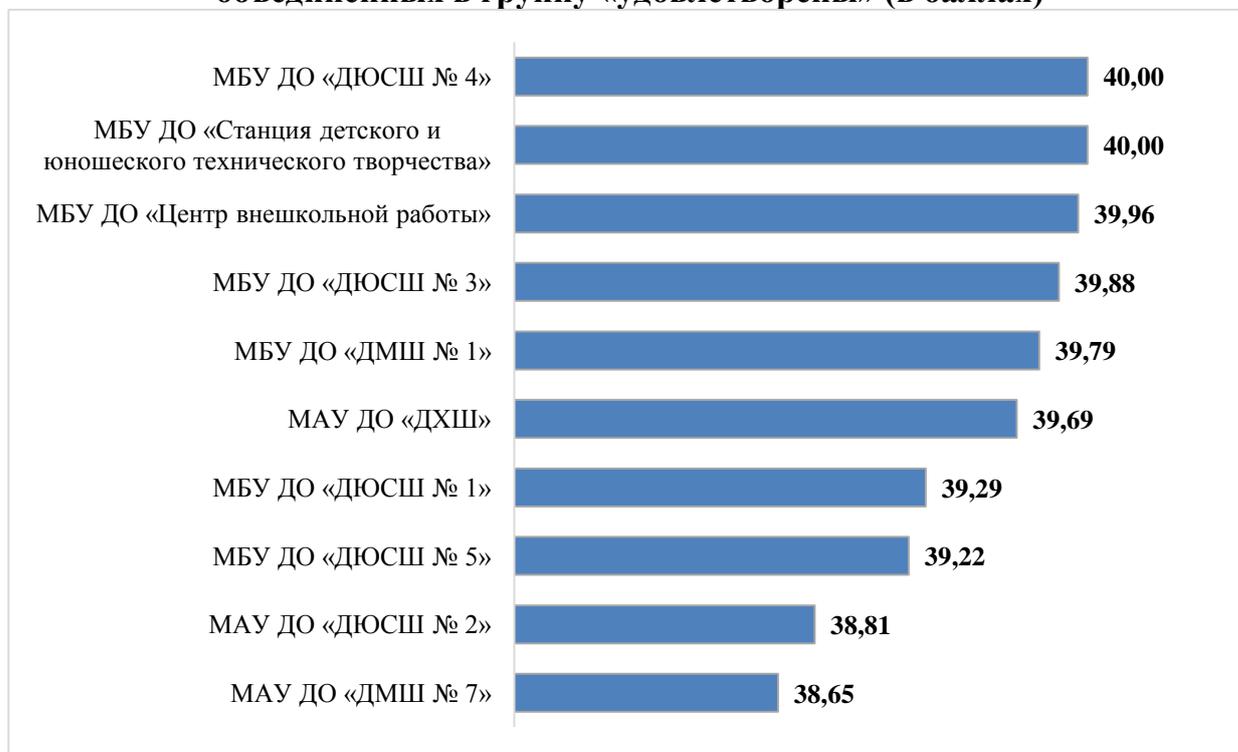
Рейтинг ОДО относительно показателя 1.4. в баллах



На Диаграмме 1.9 представлен общий рейтинг образовательных организаций по критерию 1 с учетом ответов респондентов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 40 баллов.

Диаграмма 1.9

Рейтинг ОДО по критерию 1 с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



Исходя из результатов анкетирования родителей, максимальное количество баллов набрали следующие образовательные организации:

- МБУ ДО «ДЮСШ № 4»,
- МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества».

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

Максимальное количество баллов по данному критерию – 70 баллов.

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение образовательной организации

Респондентам при заполнении анкет предлагался выбор одного из пяти вариантов ответов:

- неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты),
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения),
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения),
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету),
- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету).

Максимальный балл по показателю 2.1. – 10 баллов.

Распределение количества ответов респондентов по показателю 2.1.

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно не устраивает		Плохо, не соответствует минимальным требованиям		Удовлетворительно, но со значительными недостатками		В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБУ ДО «Центр внешкольной работы»	0	0,0	2	0,1	137	6,4	91	4,2	1913	89,3	2143
2	МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества»	0	0,0	0	0,0	1	0,2	8	1,7	463	98,1	472
3	МБУ ДО «ДЮСШ № 1»	3	0,8	3	0,8	12	3,1	49	12,7	319	82,6	386
4	МАУ ДО «ДЮСШ № 2»	13	2,5	14	2,7	61	11,7	150	28,7	285	54,5	523
5	МБУ ДО «ДЮСШ № 3»	1	0,3	1	0,3	7	1,8	70	17,8	315	79,9	394
6	МБУ ДО «ДЮСШ № 4»	0	0,0	0	0,0	0	0,0	70	27,1	188	72,9	258
7	МБУ ДО «ДЮСШ № 5»	6	1,1	2	0,4	14	2,5	56	9,8	491	86,3	569
8	МБУ ДО «ДМШ № 1»	0	0,0	1	0,7	1	0,7	49	34,5	91	64,1	142
9	МАУ ДО «ДМШ № 7»	1	1,5	0	0,0	5	7,5	15	22,4	46	68,7	67
10	МАУ ДО «ДХШ»	0	0,0	2	0,9	9	3,9	49	21,5	168	73,7	228

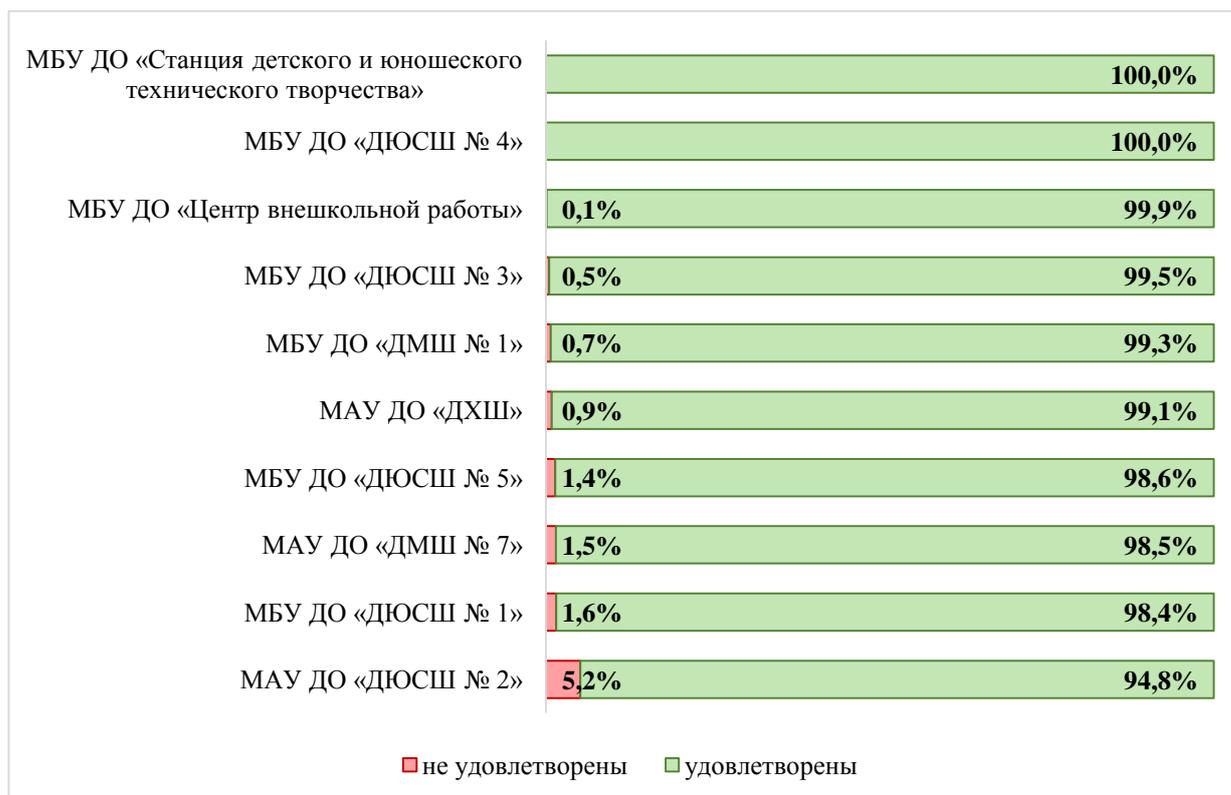
Объединим ответы родителей по показателю 2.1. по двум группам:

1. группа «не удовлетворены» (включает ответы: «неудовлетворительно, не устраивает», «плохо, не соответствует минимальным требованиям»),

2. группа «удовлетворены» (включает ответы: «удовлетворительно, но со значительными недостатками», «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков», «отлично, полностью удовлетворен»).

Результат объединения представлен на Диаграмме 2.1.

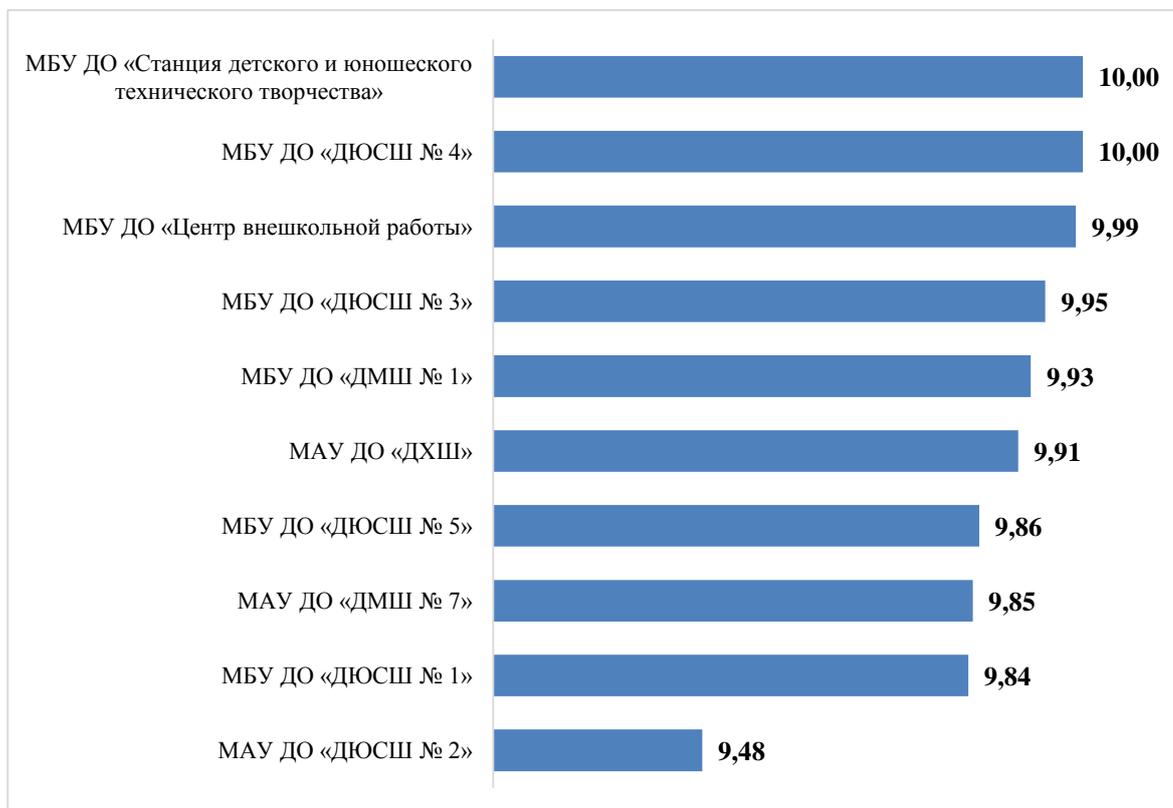
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 2.1.



Таким образом, показатель удовлетворенности материально-техническим и информационным обеспечением ОО респондентов всех организаций находится на высоком уровне и составляет более 94 %.

На Диаграмме 2.2 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ОДО по показателю 2.1. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся

Данный показатель состоит из двух пунктов:

2.2.1. условия для охраны и укрепления здоровья,

2.2.2. условия по организации питания обучающихся.

Респондентам при заполнении анкет предлагалось оценить созданные в ОО условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся, выбрав один из четырех вариантов ответов:

- неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки)),
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал),
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.)),
- отлично, полностью удовлетворен(а) (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности).

И оценить условия по организации питания обучающихся, выбрав один из двух вариантов ответов:

- неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы (отсутствует столовая (буфет)));
- отлично, полностью удовлетворен(а) (в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания).

Максимальный балл по показателю 2.2. – 10 баллов.

Таблица 2.3

**Распределение количества ответов респондентов
по пункту 2.2.1. «Условия для охраны и укрепления здоровья»**

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно не устраивает		Удовлетворительно, но со значительными недостатками		В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБУ ДО «Центр внешкольной работы»	6	0,3	98	4,6	153	7,1	1886	88,0	2143
2	МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества»	1	0,2	0	0,0	4	0,8	467	98,9	472
3	МБУ ДО «ДЮСШ № 1»	18	4,7	14	3,6	41	10,6	313	81,1	386
4	МАУ ДО «ДЮСШ № 2»	10	1,9	54	10,3	156	29,8	303	57,9	523
5	МБУ ДО «ДЮСШ № 3»	0	0,0	6	1,5	45	11,4	343	87,1	394
6	МБУ ДО «ДЮСШ № 4»	1	0,4	0	0,0	91	35,3	166	64,3	258
7	МБУ ДО «ДЮСШ № 5»	4	0,7	16	2,8	48	8,4	501	88,0	569
8	МБУ ДО «ДМШ № 1»	2	1,4	3	2,1	39	27,5	98	69,0	142
9	МАУ ДО «ДМШ № 7»	11	16,4	4	6,0	10	14,9	42	62,7	67
10	МАУ ДО «ДХШ»	60	26,3	22	9,6	45	19,7	101	44,3	228

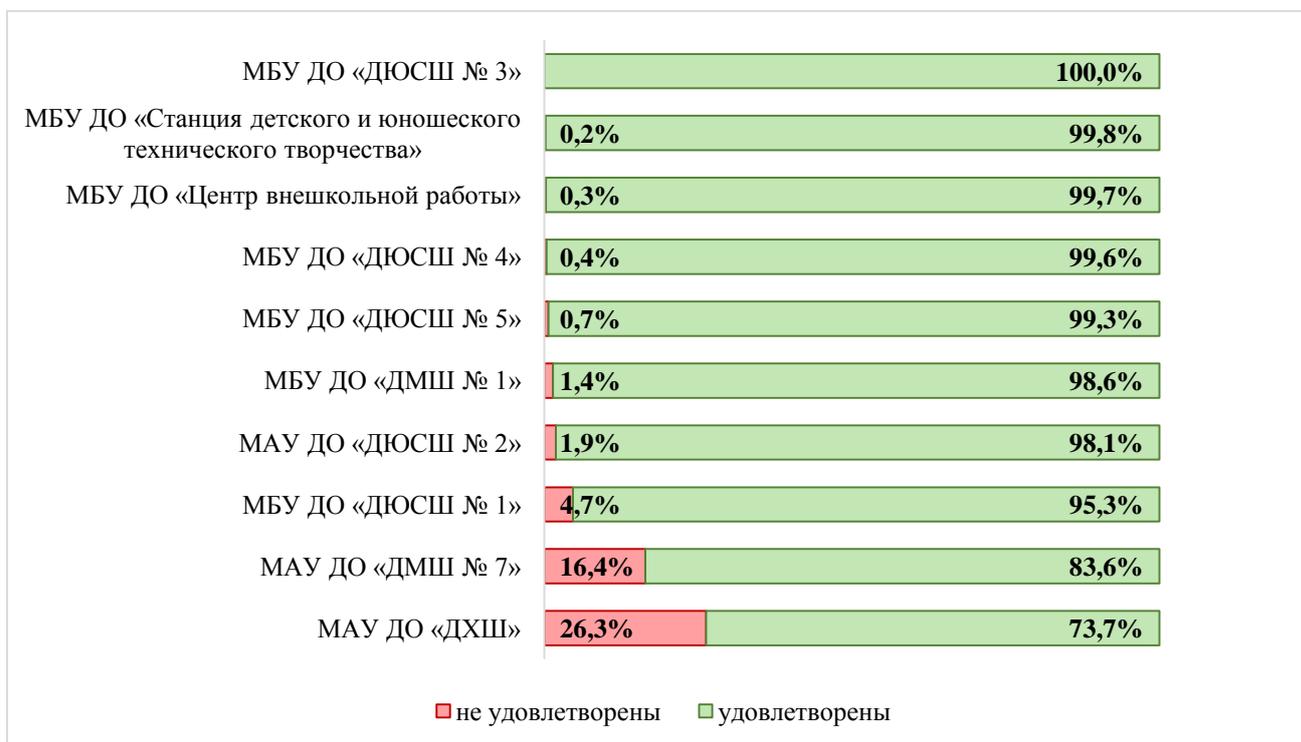
Объединим ответы родителей по пункту 2.2.1. по двум группам (согласно анкете, всего было 4 варианта ответов):

1. группа «не удовлетворены» (включает ответ: «неудовлетворительно, не устраивает»),

2. группа «удовлетворены» (включает ответы: «удовлетворительно, но со значительными недостатками», «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков», «отлично, полностью удовлетворен»).

Результат объединения представлен на Диаграмме 2.3.

Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно пункта 2.2.1. «Условия для охраны и укрепления здоровья»



Удовлетворенность родителей (законных представителей) условиями для охраны и укрепления здоровья в организациях дополнительного образования в целом находится на хорошем и высоком уровне и составляет более 73%.

Таблица 2.4

Распределение количества ответов респондентов по пункту 2.2.2. «Условия по организации питания обучающихся»

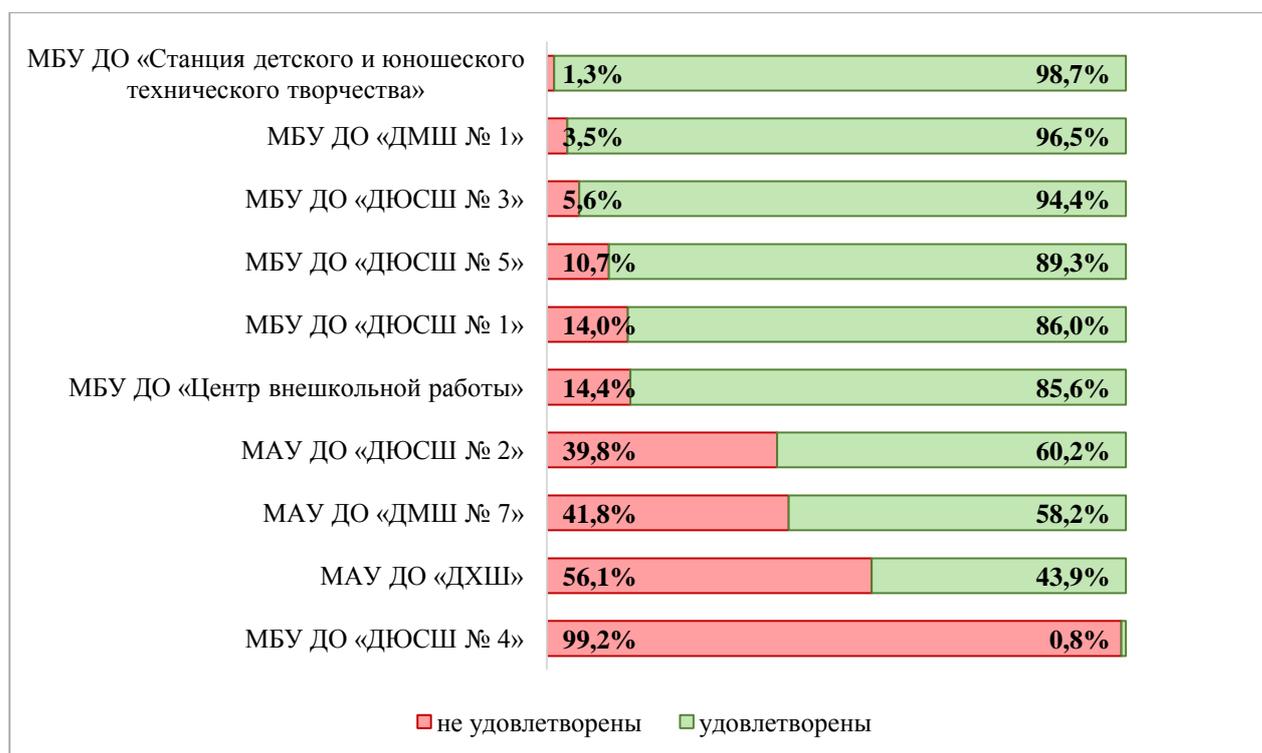
№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБУ ДО «Центр внешкольной работы»	309	14,4	1834	85,6	2143
2	МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества»	6	1,3	466	98,7	472
3	МБУ ДО «ДЮСШ № 1»	54	14,0	332	86,0	386
4	МАУ ДО «ДЮСШ № 2»	208	39,8	315	60,2	523
5	МБУ ДО «ДЮСШ № 3»	22	5,6	372	94,4	394
6	МБУ ДО «ДЮСШ № 4»	256	99,2	2	0,8	258
7	МБУ ДО «ДЮСШ № 5»	61	10,7	508	89,3	569

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
8	МБУ ДО «ДМШ № 1»	5	3,5	137	96,5	142
9	МАУ ДО «ДМШ № 7»	28	41,8	39	58,2	67
10	МАУ ДО «ДХШ»	128	56,1	100	43,9	228

Данные, полученные на основе Таблицы 2.4, с учетом ответов «неудовлетворительно, не устраивает» и «отлично, полностью удовлетворен» (согласно анкете, всего было 2 варианта ответов) представлены на Диаграмме 2.4.

Диаграмма 2.4

**Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены»
и «удовлетворены» относительно пункта
2.2.2. «Условия по организации питания обучающихся»**



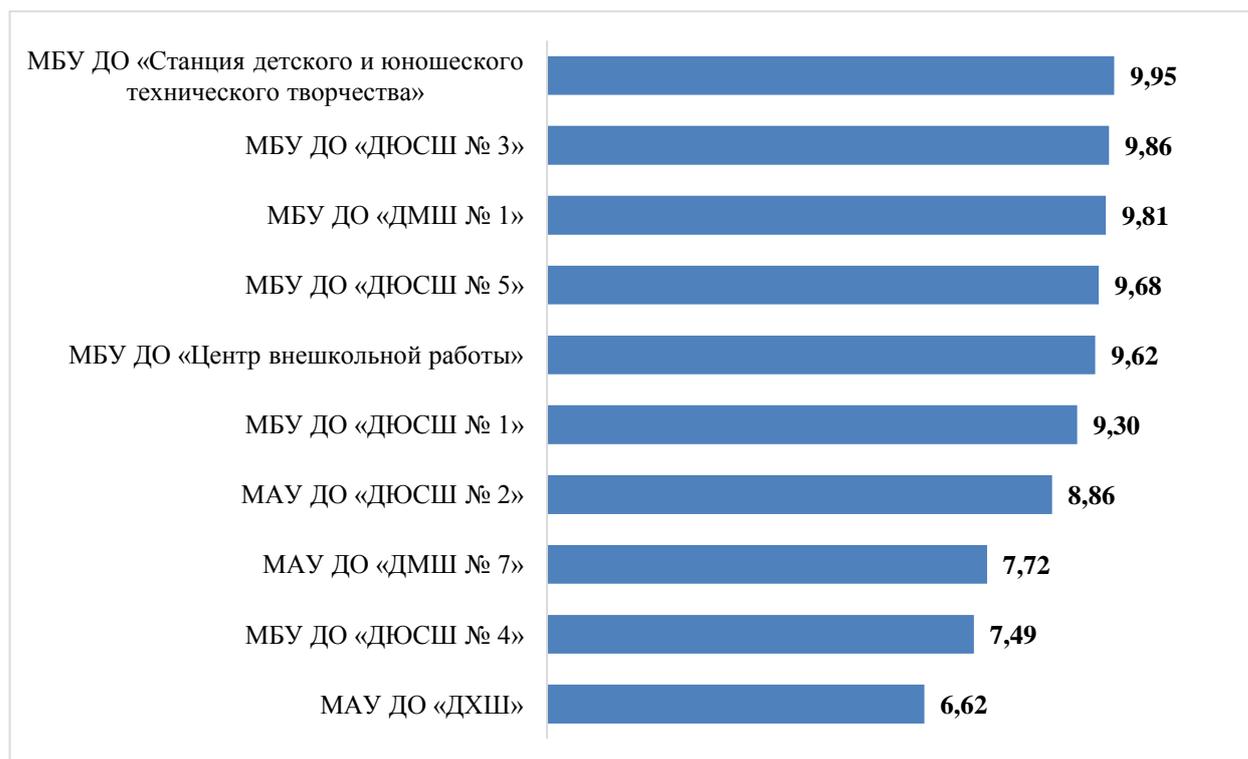
Таким образом, рассматривая результаты родительского голосования, отметим, что уровень удовлетворенности респондентов условиями по организации питания обучающихся в четырех ОО составляет менее 60 %, причем, в МБУ ДО «ДЮСШ № 4» – менее 1 %. Заметим, что в организациях дополнительного образования создание условий по организации питания

обучающихся не требуется. Это объясняется объективным фактором – кратковременным (не более 3-х часов) пребыванием обучающихся в ОО.

На Диаграмме 2.5 представлены общие результаты голосования респондентов ОО по показателю 2.2. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Диаграмма 2.5

Рейтинг ОДО по показателю 2.2. (в целом) с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

Респондентам при заполнении анкет предлагалось оценить созданные в ОО условия для индивидуальной работы с обучающимися, выбрав один из пяти вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися),
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет),
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ),
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой

формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ),

• отлично, полностью удовлетворен(а) (отлично, полностью удовлетворен(а)).

Максимальный балл по показателю 2.3. – 10 баллов.

Таблица 2.5

Распределение количества ответов респондентов по показателю 2.3.

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно не устраивает		Плохо, не соответствует минимальным требованиям		Удовлетворительно, но со значительными недостатками		В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБУ ДО «Центр внешкольной работы»	1	0,0	1	0,0	4	0,2	168	7,8	1969	91,9	2143
2	МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества»	0	0,0	0	0,0	1	0,2	14	3,0	457	96,8	472
3	МБУ ДО «ДЮСШ № 1»	6	1,6	3	0,8	9	2,3	40	10,4	328	85,0	386
4	МАУ ДО «ДЮСШ № 2»	40	7,6	15	2,9	45	8,6	139	26,6	284	54,3	523
5	МБУ ДО «ДЮСШ № 3»	0	0,0	0	0,0	5	1,3	70	17,8	319	81,0	394
6	МБУ ДО «ДЮСШ № 4»	0	0,0	0	0,0	21	8,1	15	5,8	222	86,0	258
7	МБУ ДО «ДЮСШ № 5»	3	0,5	6	1,1	3	0,5	52	9,1	505	88,8	569
8	МБУ ДО «ДМШ № 1»	0	0,0	1	0,7	1	0,7	36	25,4	104	73,2	142
9	МАУ ДО «ДМШ № 7»	0	0,0	1	1,5	2	3,0	6	9,0	58	86,6	67
10	МАУ ДО «ДХШ»	2	0,9	1	0,4	8	3,5	33	14,5	184	80,7	228

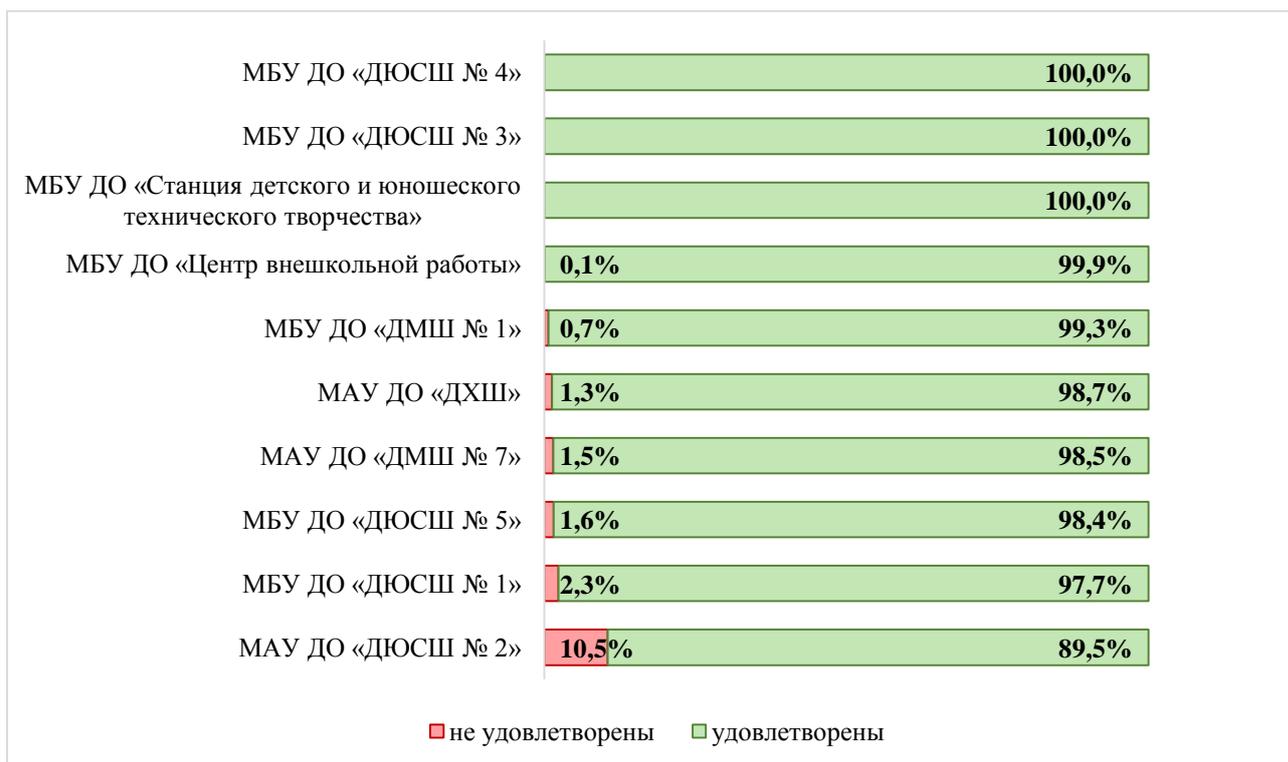
Объединим ответы родителей по показателю 2.3. по двум группам:

1. группа «не удовлетворены» (включает ответы: «неудовлетворительно, не устраивает», «плохо, не соответствует минимальным требованиям»),

2. группа «удовлетворены» (включает ответы: «удовлетворительно, но со значительными недостатками», «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков», «отлично, полностью удовлетворен»).

Результат объединения представлен на Диаграмме 2.6.

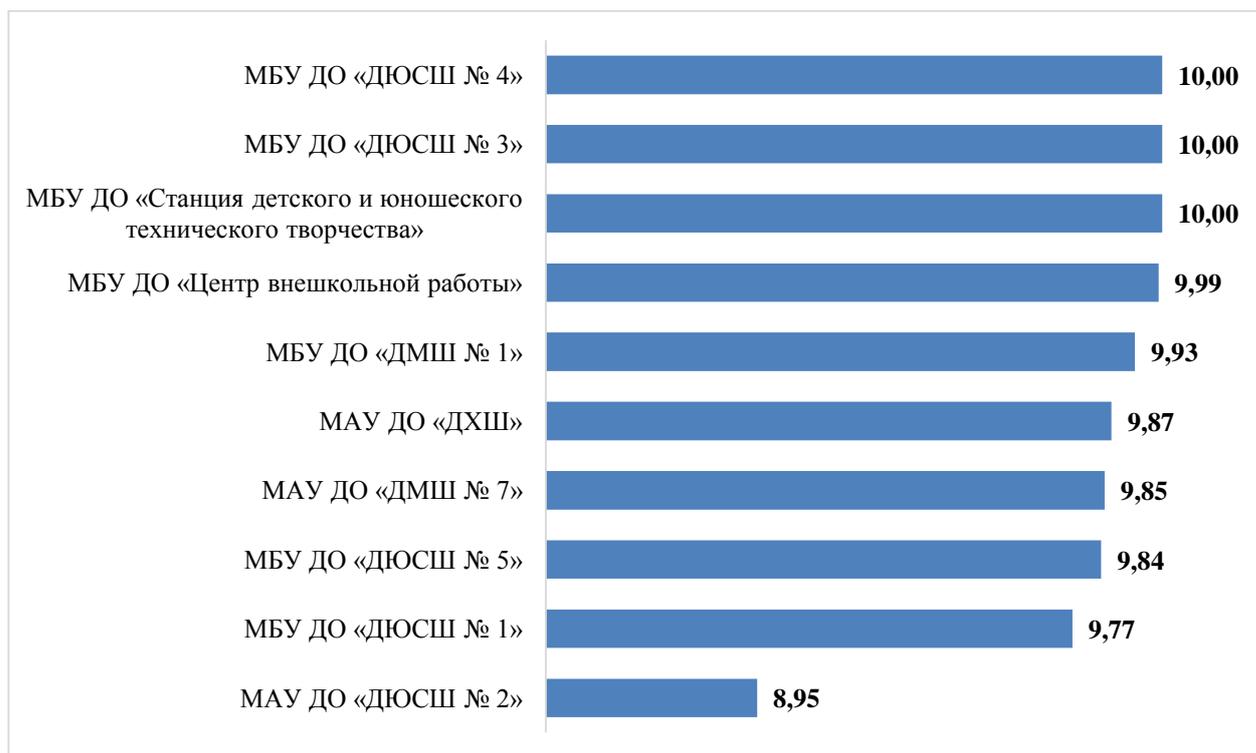
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 2.3.



Таким образом, показатель удовлетворенности условиями для индивидуальной работы с обучающимися респондентов всех организаций находится на высоком уровне и составляет более 89 %.

На Диаграмме 2.7 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ОДО по показателю 2.3. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

Респондентам при заполнении анкет предлагалось оценить количество дополнительных образовательных программ, выбрав один из пяти вариантов ответов:

- неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются),
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа),
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительные образовательные программы),
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (реализуются 3 дополнительные образовательные программы),
- отлично, полностью удовлетворен(а) (реализуются более 3 дополнительных образовательных программ).

Максимальный балл по показателю 2.4. – 10 баллов.

Таблица 2.6

Распределение количества ответов респондентов по показателю 2.4.

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно не устраивает		Плохо, не соответствует минимальным требованиям		Удовлетворительно, но со значительными недостатками		В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБУ ДО «Центр внешкольной работы»	0	0,0	1	0,0	3	0,1	14	0,7	2125	99,2	2143
2	МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества»	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	0,8	468	99,2	472
3	МБУ ДО «ДЮСШ № 1»	3	0,8	3	0,8	13	3,4	42	10,9	325	84,2	386
4	МАУ ДО «ДЮСШ № 2»	29	5,5	10	1,9	43	8,2	158	30,2	283	54,1	523
5	МБУ ДО «ДЮСШ № 3»	0	0,0	1	0,3	5	1,3	58	14,7	330	83,8	394
6	МБУ ДО «ДЮСШ № 4»	1	0,4	0	0,0	0	0,0	71	27,5	186	72,1	258
7	МБУ ДО «ДЮСШ № 5»	6	1,1	3	0,5	6	1,1	52	9,1	502	88,2	569
8	МБУ ДО «ДМШ № 1»	0	0,0	0	0,0	2	1,4	39	27,5	101	71,1	142
9	МАУ ДО «ДМШ № 7»	2	3,0	0	0,0	1	1,5	12	17,9	52	77,6	67
10	МАУ ДО «ДХШ»	2	0,9	2	0,9	7	3,1	36	15,8	181	79,4	228

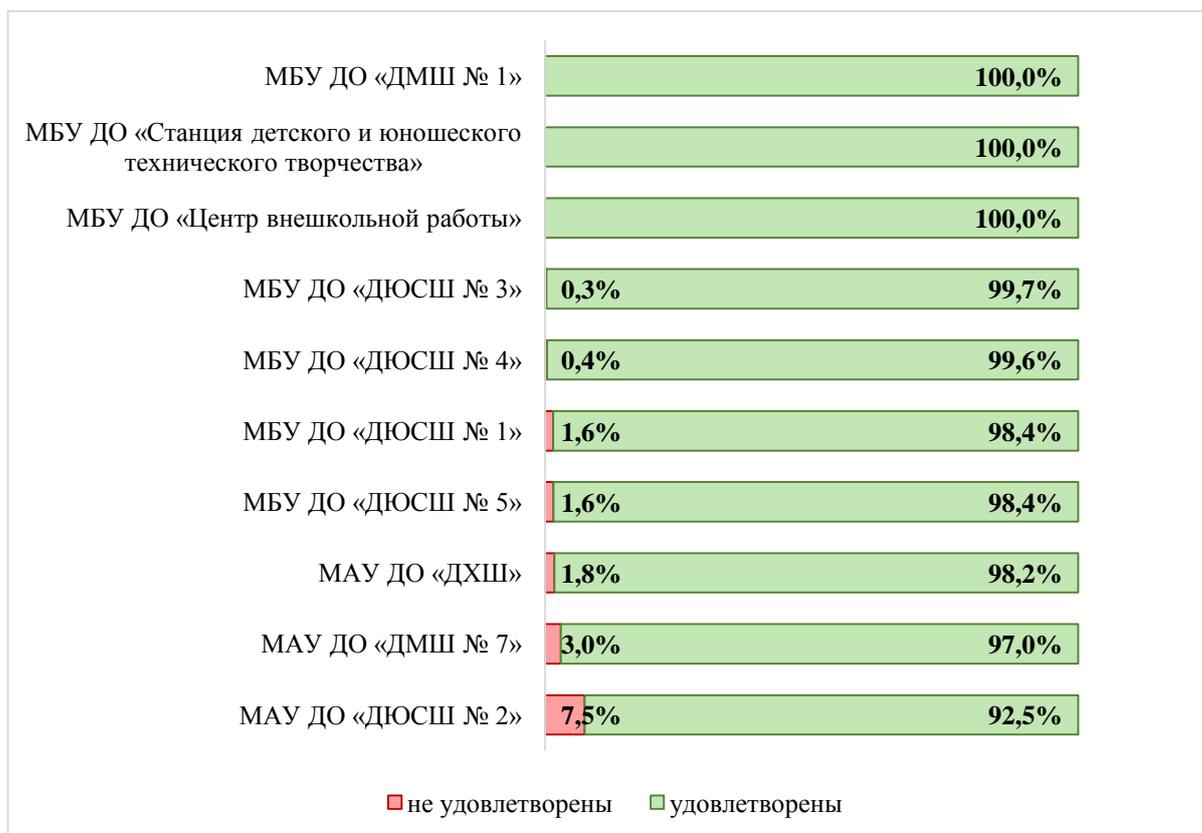
Объединим ответы родителей по показателю 2.4. по двум группам:

1. группа «не удовлетворены» (включает ответы: «неудовлетворительно, не устраивает», «плохо, не соответствует минимальным требованиям»),

2. группа «удовлетворены» (включает ответы: «удовлетворительно, но со значительными недостатками», «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков», «отлично, полностью удовлетворен»),

Результат объединения представлен на Диаграмме 2.8.

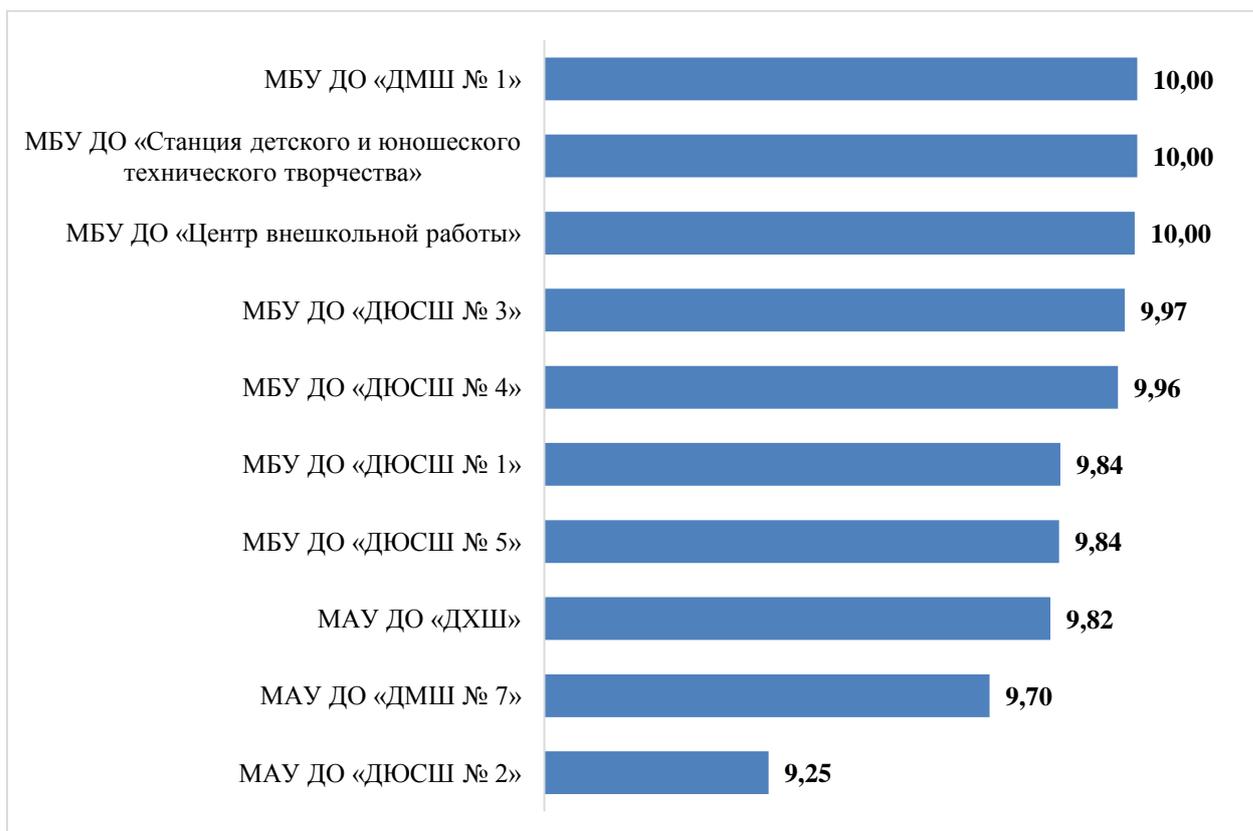
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 2.4.



Согласно результатам анкетирования, показатель удовлетворенности респондентов наличием дополнительных образовательных программ находится на высоком уровне и составляет более 92 %.

На Диаграмме 2.9 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ОДО по показателю 2.4. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



2.5. 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

Респондентам при заполнении анкет предлагалось оценить наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, олимпиадах и прочих мероприятиях, выбрав один из пяти вариантов ответов:

- неудовлетворительно, не устраивает (условия для развития творческих способностей не предоставлены),
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях),
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры)),

- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне),

- отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).

Максимальный балл по показателю 2.5. – 10 баллов.

Таблица 2.7

Распределение количества ответов респондентов по показателю 2.5.

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно не устраивает		Плохо, не соответствует минимальным требованиям		Удовлетворительно, но со значительными недостатками		В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБУ ДО «Центр внешкольной работы»	0	0,0	1	0,0	6	0,3	13	0,6	2123	99,1	2143
2	МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества»	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	1,1	467	98,9	472
3	МБУ ДО «ДЮСШ № 1»	2	0,5	0	0,0	3	0,8	32	8,3	349	90,4	386
4	МАУ ДО «ДЮСШ № 2»	9	1,7	8	1,5	32	6,1	139	26,6	335	64,1	523
5	МБУ ДО «ДЮСШ № 3»	1	0,3	0	0,0	5	1,3	61	15,5	327	83,0	394
6	МБУ ДО «ДЮСШ № 4»	0	0,0	0	0,0	0	0,0	72	27,9	186	72,1	258
7	МБУ ДО «ДЮСШ № 5»	4	0,7	2	0,4	4	0,7	40	7,0	519	91,2	569
8	МБУ ДО «ДМШ № 1»	0	0,0	0	0,0	2	1,4	36	25,4	104	73,2	142
9	МАУ ДО «ДМШ № 7»	1	1,5	0	0,0	1	1,5	6	9,0	59	88,1	67
10	МАУ ДО «ДХШ»	1	0,4	0	0,0	5	2,2	33	14,5	189	82,9	228

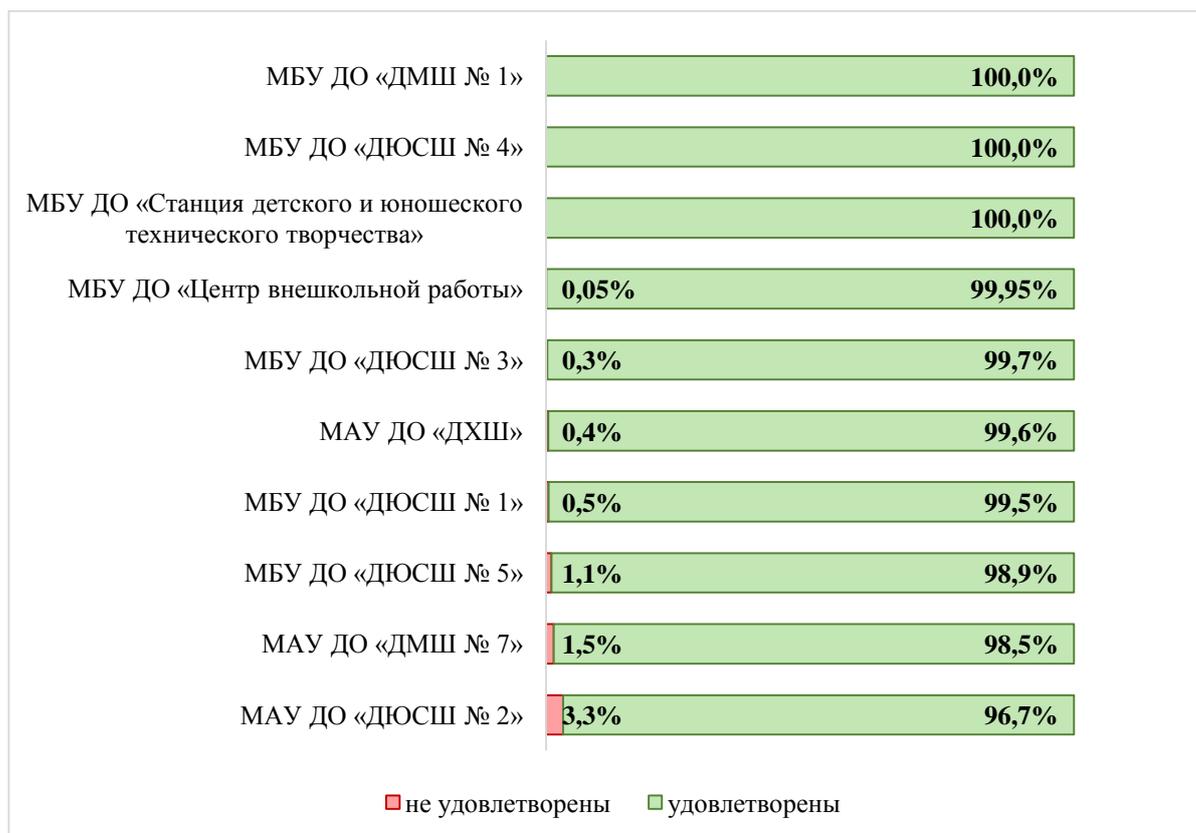
Объединим ответы родителей по показателю 2.5. по двум группам:

1. группа «не удовлетворены» (включает ответы: «неудовлетворительно, не устраивает», «плохо, не соответствует минимальным требованиям»),

2. группа «удовлетворены» (включает ответы: «удовлетворительно, но со значительными недостатками», «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков», «отлично, полностью удовлетворен»).

Результат объединения представлен на Диаграмме 2.10.

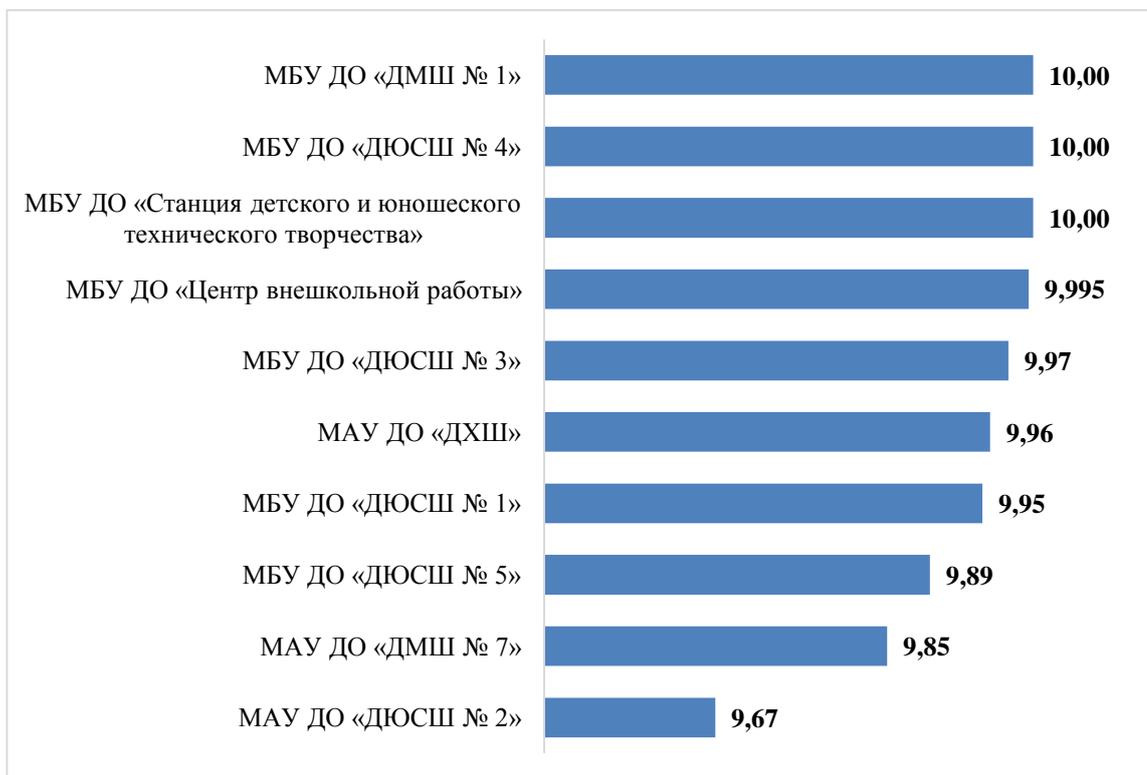
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 2.5.



Таким образом, показатель удовлетворенности респондентов наличием возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, олимпиадах и прочих мероприятиях, находится на высоком уровне и составляет более 96 %.

На Диаграмме 2.11 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ОДО по показателю 2.5. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи

Респондентам при заполнении анкет предлагалось оценить наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, выбрав один из пяти вариантов ответов:

- неудовлетворительно, не устраивает (отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи),
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно),
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)),
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)),
- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)).

Максимальный балл по показателю 2.6. – 10 баллов.

Таблица 2.8

Распределение количества ответов респондентов по вопросам показателя 2.6.

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Плохо, не соответствует минимальным требованиям		Удовлетворительно, но со значительными недостатками		В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБУ ДО «Центр внешкольной работы»	2	0,1	1	0,0	3	0,1	19	0,9	2118	98,8	2143
2	МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества»	0	0,0	0	0,0	1	0,2	8	1,7	463	98,1	472
3	МБУ ДО «ДЮСШ № 1»	11	2,8	8	2,1	12	3,1	43	11,1	312	80,8	386
4	МАУ ДО «ДЮСШ № 2»	26	5,0	17	3,3	66	12,6	135	25,8	279	53,3	523
5	МБУ ДО «ДЮСШ № 3»	2	0,5	1	0,3	11	2,8	70	17,8	310	78,7	394
6	МБУ ДО «ДЮСШ № 4»	0	0,0	0	0,0	21	8,1	52	20,2	185	71,7	258
7	МБУ ДО «ДЮСШ № 5»	6	1,1	2	0,4	11	1,9	50	8,8	500	87,9	569
8	МБУ ДО «ДМШ № 1»	4	2,8	0	0,0	6	4,2	45	31,7	87	61,3	142
9	МАУ ДО «ДМШ № 7»	7	10,4	1	1,5	5	7,5	19	28,4	35	52,2	67
10	МАУ ДО «ДХШ»	10	4,4	1	0,4	13	5,7	55	24,1	149	65,4	228

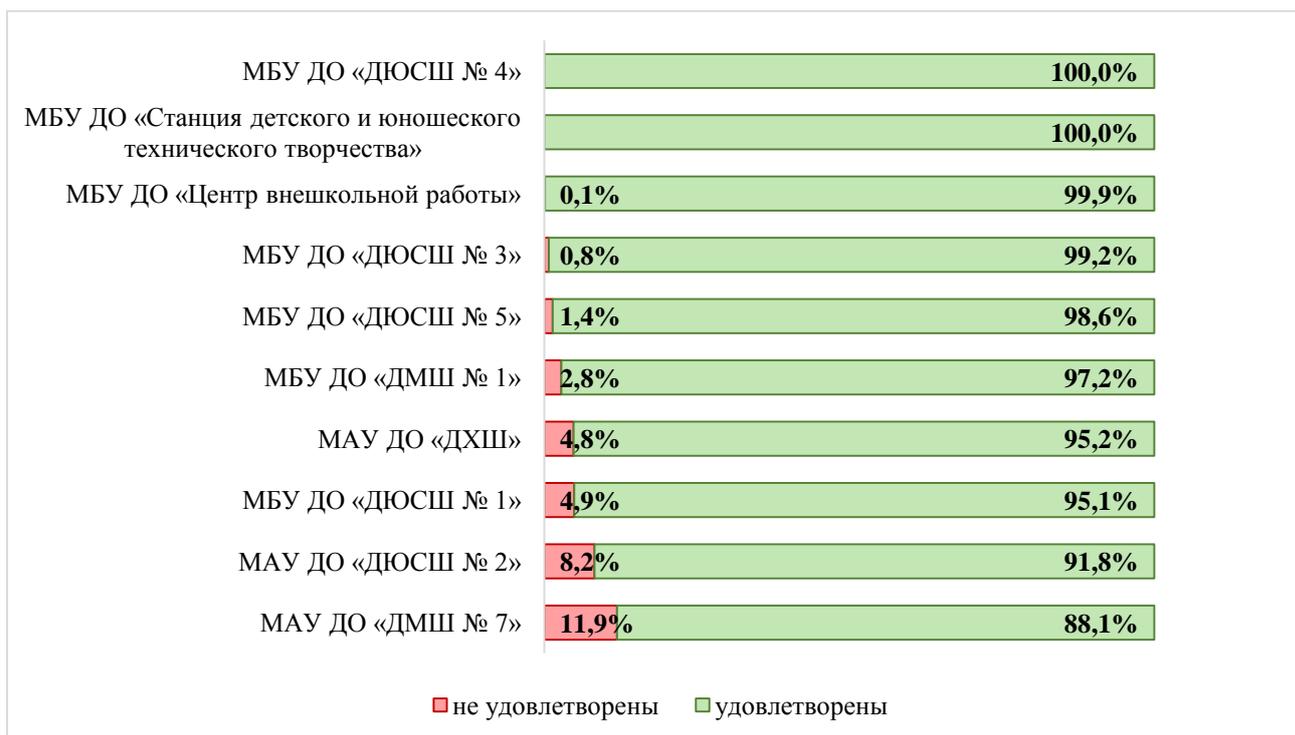
Объединим ответы родителей по показателю 2.6. по двум группам:

1. группа «не удовлетворены» (включает ответы: «неудовлетворительно, не устраивает», «плохо, не соответствует минимальным требованиям»),

2. группа «удовлетворены» (включает ответы: «удовлетворительно, но со значительными недостатками», «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков», «отлично, полностью удовлетворен»).

Результат объединения представлен на Диаграмме 2.12.

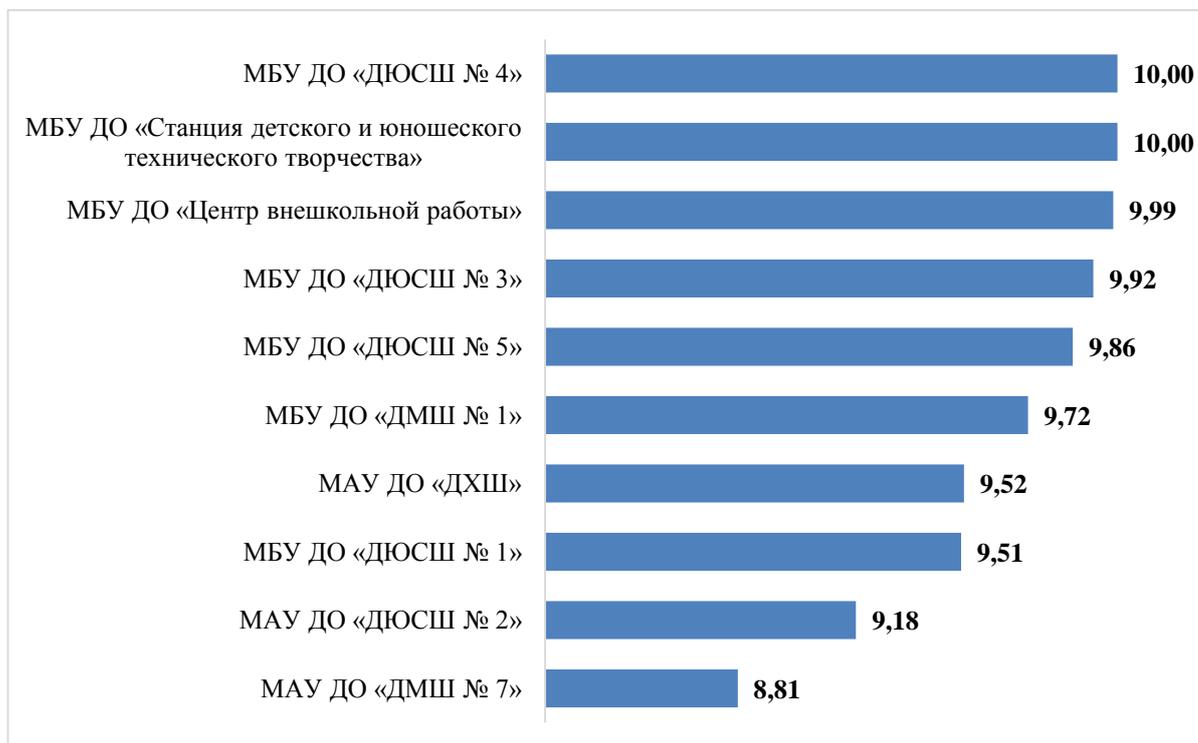
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 2.6.



Таким образом, показатель удовлетворенности респондентов условиями для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи находится на высоком уровне и составляет более 88 %.

На Диаграмме 2.13 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ОДО по показателю 2.6. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Респондентам при заполнении анкет предлагалось оценить наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, выбрав один из пяти вариантов ответов:

- неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют),
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места – некомфортны),
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги),
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда),
- отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям).

Максимальный балл по показателю 2.7. – 10 баллов.

Таблица 2.9

Распределение количества ответов респондентов по вопросам показателя 2.7.

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно не устраивает		Плохо, не соответствует минимальным требованиям		Удовлетворительно, но со значительными недостатками		В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков		Отлично, полностью удовлетворен		Общее количество заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБУ ДО «Центр внешкольной работы»	4	0,2	2	0,1	4	0,2	147	6,9	1986	92,7	2143
2	МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества»	0	0,0	0	0,0	1	0,2	6	1,3	465	98,5	472
3	МБУ ДО «ДЮСШ № 1»	15	3,9	10	2,6	13	3,4	39	10,1	309	80,1	386
4	МАУ ДО «ДЮСШ № 2»	72	13,8	39	7,5	82	15,7	106	20,3	224	42,8	523
5	МБУ ДО «ДЮСШ № 3»	2	0,5	3	0,8	13	3,3	75	19,0	301	76,4	394
6	МБУ ДО «ДЮСШ № 4»	1	0,4	0	0,0	79	30,6	110	42,6	68	26,4	258
7	МБУ ДО «ДЮСШ № 5»	8	1,4	5	0,9	20	3,5	62	10,9	474	83,3	569
8	МБУ ДО «ДМШ № 1»	3	2,1	2	1,4	76	53,5	23	16,2	38	26,8	142
9	МАУ ДО «ДМШ № 7»	5	7,5	4	6,0	10	14,9	16	23,9	32	47,8	67
10	МАУ ДО «ДХШ»	9	3,9	3	1,3	13	5,7	54	23,7	149	65,4	228

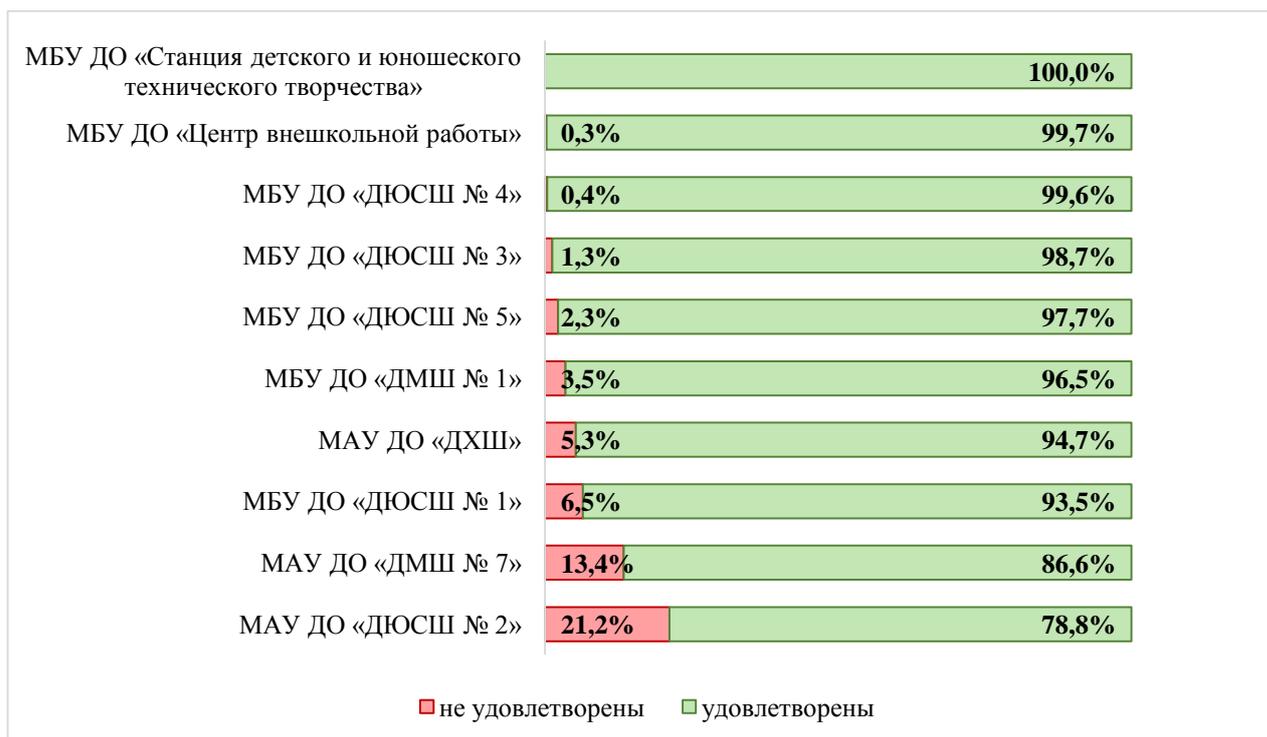
Объединим ответы родителей по показателю 2.7. по двум группам:

1. группа «не удовлетворены» (включает ответы: «неудовлетворительно, не устраивает», «плохо, не соответствует минимальным требованиям»),

2. группа «удовлетворены» (включает ответы: «удовлетворительно, но со значительными недостатками», «в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков», «отлично, полностью удовлетворен»).

Результат объединения представлен на Диаграмме 2.14.

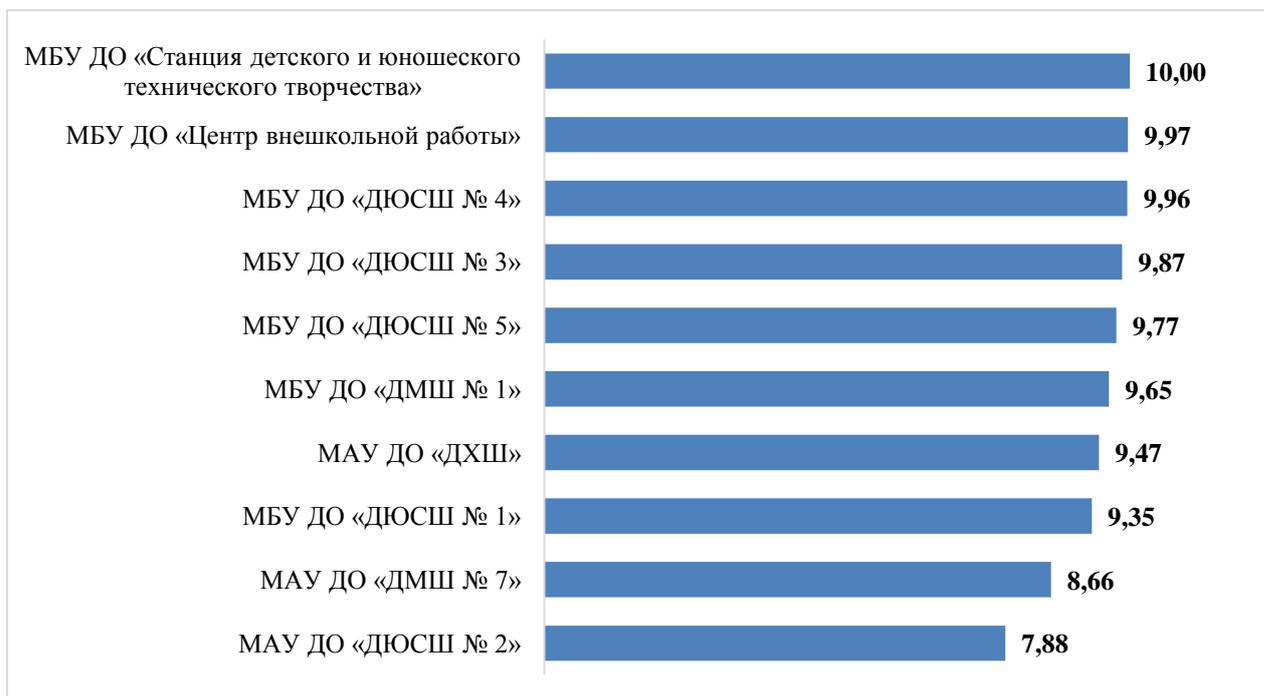
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 2.7.



Таким образом, показатель удовлетворенности респондентов условиями организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов находится на хорошем и высоком уровне и составляет более 78 %.

На Диаграмме 2.15 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ОДО по показателю 2.7. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



Итоги по критерию 2

Рейтинг организаций дополнительного образования по результатам оценки комфортности условий осуществления образовательной деятельности

Данный рейтинг базируется на оценке следующих показателей:

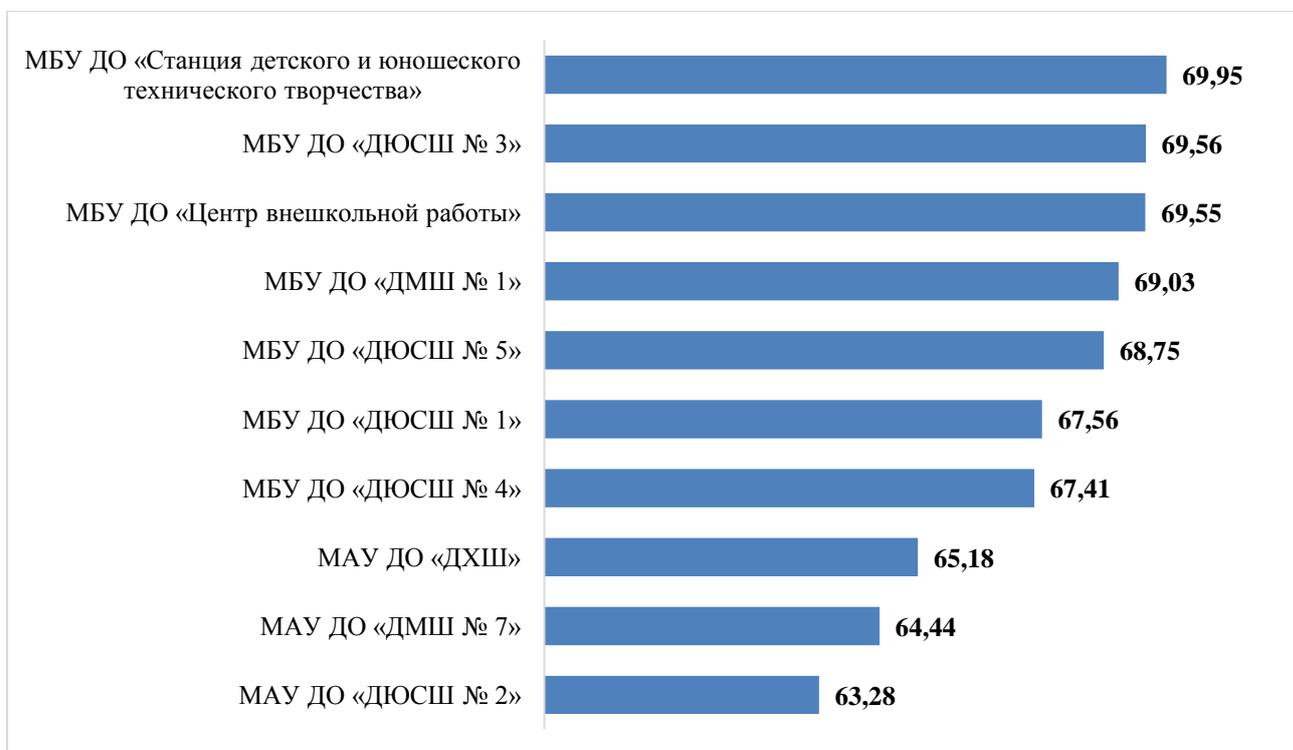
- материально-техническое и информационное обеспечение организации,
- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся,
- условия для индивидуальной работы с обучающимися,
- наличие дополнительных образовательных программ,
- наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, спортивных соревнованиях и пр.,
- наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи,
- наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Максимальный балл по критерию 2 – 70 баллов.

На Диаграмме 2.16 представлен общий рейтинг организаций дополнительного образования по критерию 2 с учетом ответов респондентов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 70 баллов.

Диаграмма 2.16

**Рейтинг ОДО по критерию 2 с учетом ответов,
объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)**



Подводя общий итог по критерию 2, можно отметить, что удовлетворенность родителей (законных представителей) ОО комфортностью условий осуществления образовательной деятельности находится на высоком уровне – от 63,28 баллов (что составляет более 90 %).

Критерий 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации

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

Таблица 3.1

Показатели критерия 3

Наименование показателя	Максимальный балл
3.1. Доброжелательность и вежливость работников	10
3.2. Компетентность работников	10

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.

Таблица 3.2

Распределение количества ответов респондентов по показателю 3.1.

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		В целом хорошо, но есть недостатки		Полностью устраивает		Общее кол-во заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБУ ДО «Центр внешкольной работы»	1	0,05	1	0,0	51	2,4	2090	97,5	2143
2	МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества»	0	0,0	0	0,0	5	1,1	467	98,9	472
3	МБУ ДО «ДЮСШ № 1»	1	0,3	2	0,5	15	3,9	368	95,3	386
4	МАУ ДО «ДЮСШ № 2»	7	1,3	35	6,7	91	17,4	390	74,6	523
5	МБУ ДО «ДЮСШ № 3»	1	0,3	0	0,0	23	5,8	370	93,9	394
6	МБУ ДО «ДЮСШ № 4»	0	0,0	0	0,0	1	0,4	257	99,6	258
7	МБУ ДО «ДЮСШ № 5»	4	0,7	3	0,5	24	4,2	538	94,6	569
8	МБУ ДО «ДМШ № 1»	0	0,0	2	1,4	25	17,6	115	81,0	142
9	МАУ ДО «ДМШ № 7»	1	1,5	0	0,0	5	7,5	61	91,0	67
10	МАУ ДО «ДХШ»	0	0,0	2	0,9	14	6,1	212	93,0	228

Объединим ответы родителей по показателю 3.1. по двум группам:

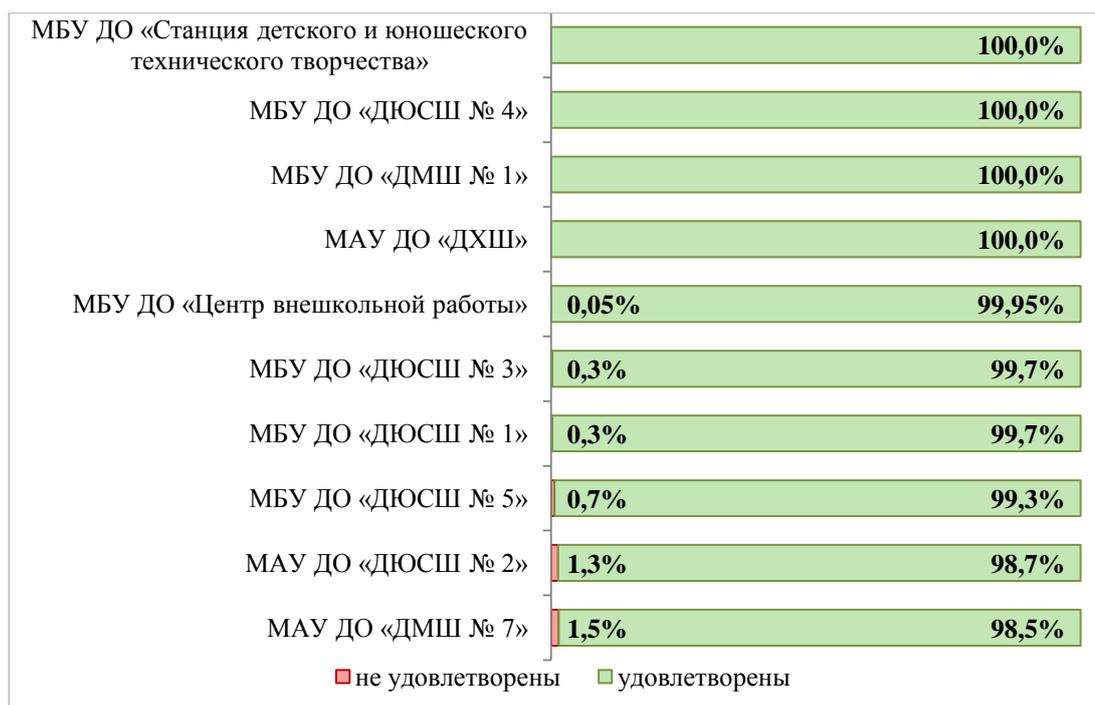
1. группа «не удовлетворены» (включает ответ: «неудовлетворительно, не устраивает»),

2. группа «удовлетворены» (включает ответы: «удовлетворительно», «в целом хорошо, но есть недостатки», «полностью устраивает»).

Результат объединения представлен на Диаграмме 3.1.

Диаграмма 3.1

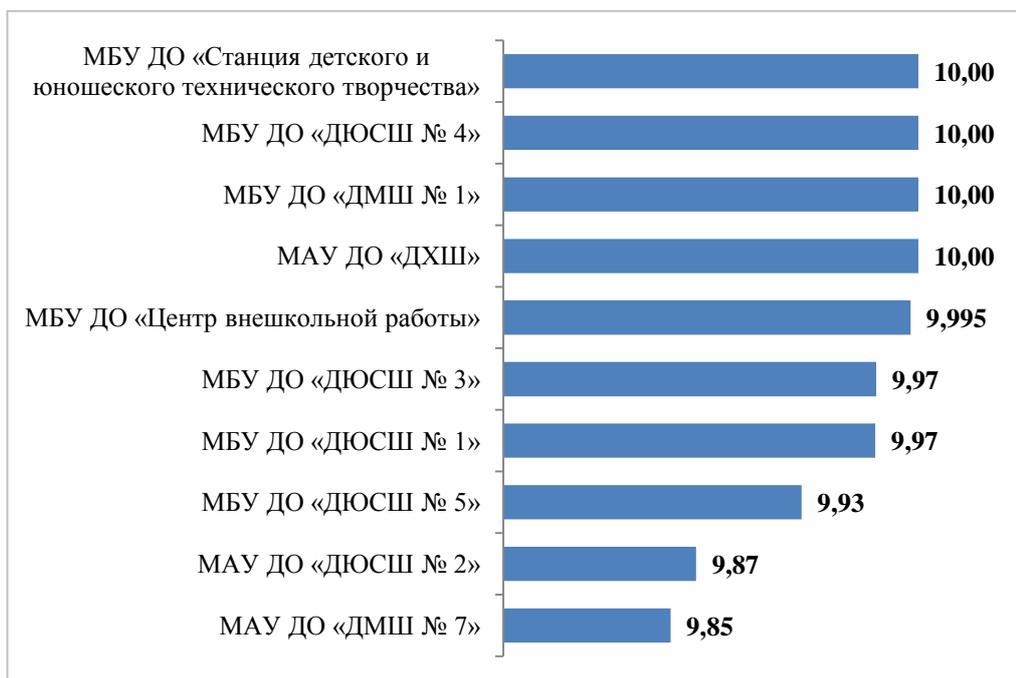
Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 3.1.



Респонденты высоко оценили доброжелательность и вежливость работников организаций дополнительного образования. Удовлетворенность респондентов организаций составляет от 98,5 % до 100 %.

На Диаграмме 3.2 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ОДО по показателю 3.1. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



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.

Таблица 3.3

Распределение количества ответов респондентов по показателю 3.2.

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		В целом хорошо, но есть недостатки		Полностью устраивает		Общее кол-во заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБУ ДО «Центр внешкольной работы»	1	0,05	2	0,1	45	2,1	2095	97,8	2143
2	МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества»	0	0,0	0	0,0	1	0,2	471	99,8	472
3	МБУ ДО «ДЮСШ № 1»	1	0,3	3	0,8	11	2,8	371	96,1	386
4	МАУ ДО «ДЮСШ № 2»	6	1,1	23	4,4	77	14,7	417	79,7	523

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		В целом хорошо, но есть недостатки		Полностью устраивает		Общее кол-во заполненных анкет ОО
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
5	МБУ ДО «ДЮСШ № 3»	0	0,0	0	0,0	16	4,1	378	95,9	394
6	МБУ ДО «ДЮСШ № 4»	0	0,0	0	0,0	0	0,0	258	100,0	258
7	МБУ ДО «ДЮСШ № 5»	5	0,9	3	0,5	17	3,0	544	95,6	569
8	МБУ ДО «ДМШ № 1»	1	0,7	1	0,7	12	8,5	128	90,1	142
9	МАУ ДО «ДМШ № 7»	0	0,0	1	1,5	4	6,0	62	92,5	67
10	МАУ ДО «ДХШ»	0	0,0	2	0,9	11	4,8	215	94,3	228

Объединим ответы родителей по показателю 3.2. по двум группам:

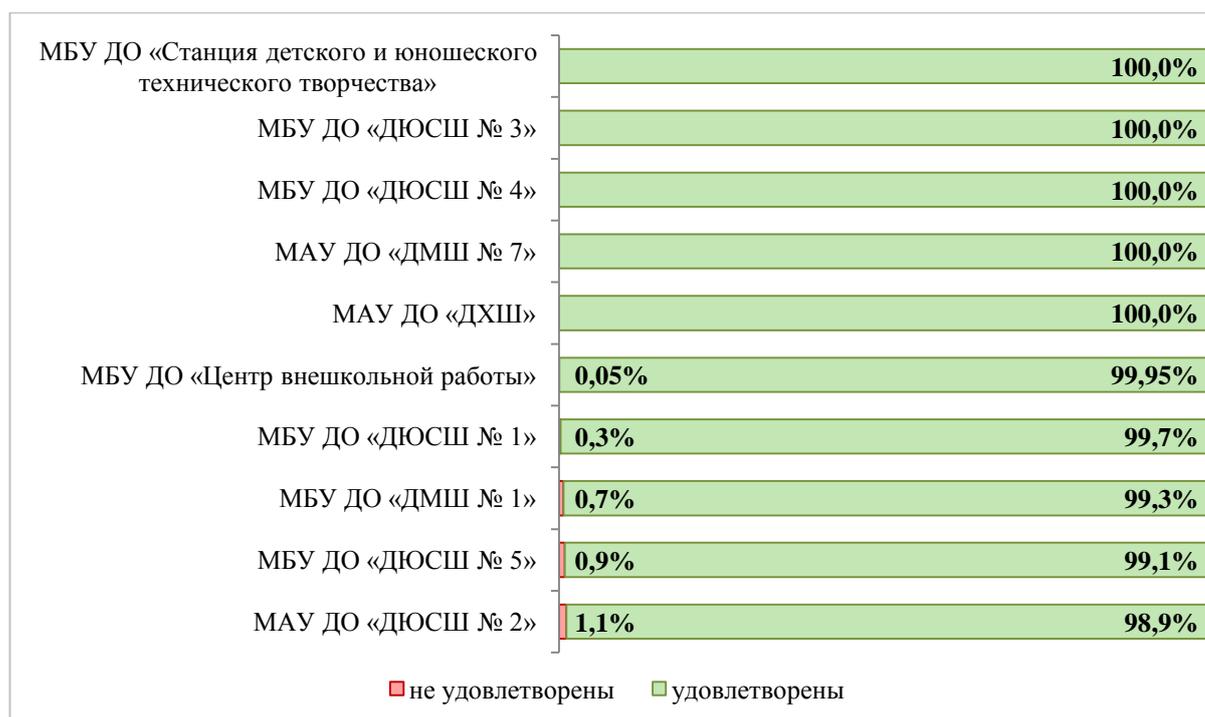
1. группа «не удовлетворены» (включает ответ: «неудовлетворительно, не устраивает»),

2. группа «удовлетворены» (включает ответы: «удовлетворительно», «в целом хорошо, но есть недостатки», «полностью устраивает»).

Результат объединения представлен на Диаграмме 3.3.

Диаграмма 3.3

Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 3.2.

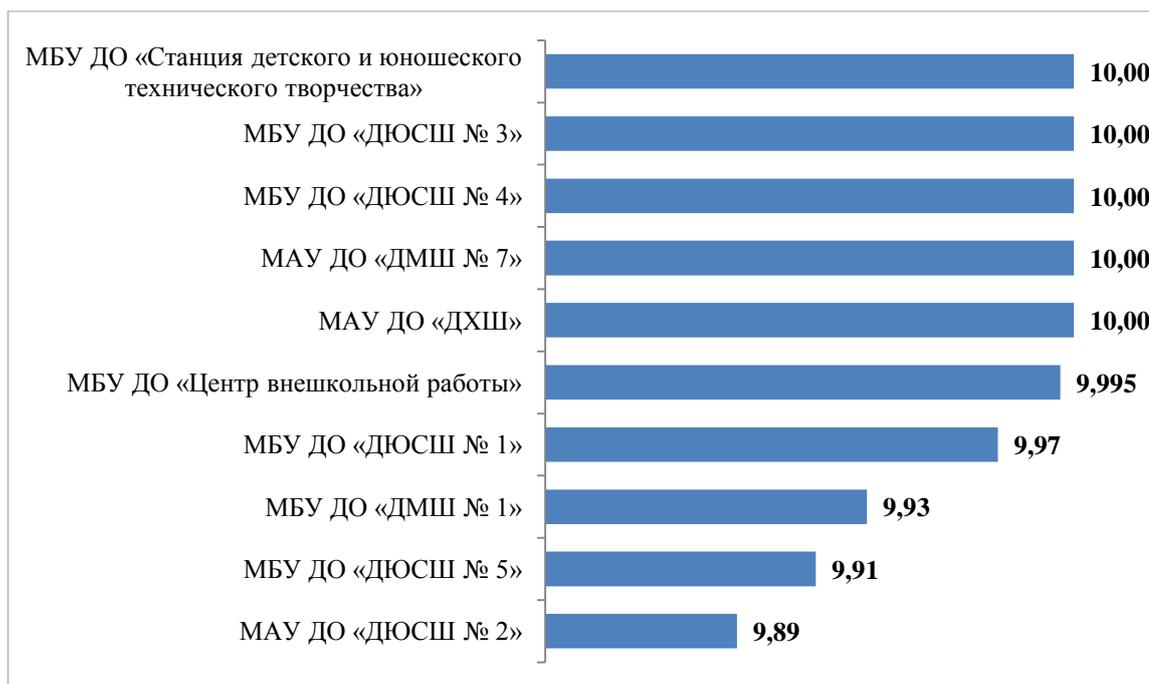


Таким образом, показатель удовлетворенности компетентностью работников ОДО респондентов 10 организаций находится на высоком уровне и составляет более 98 %.

На Диаграмме 3.4 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Диаграмма 3.4

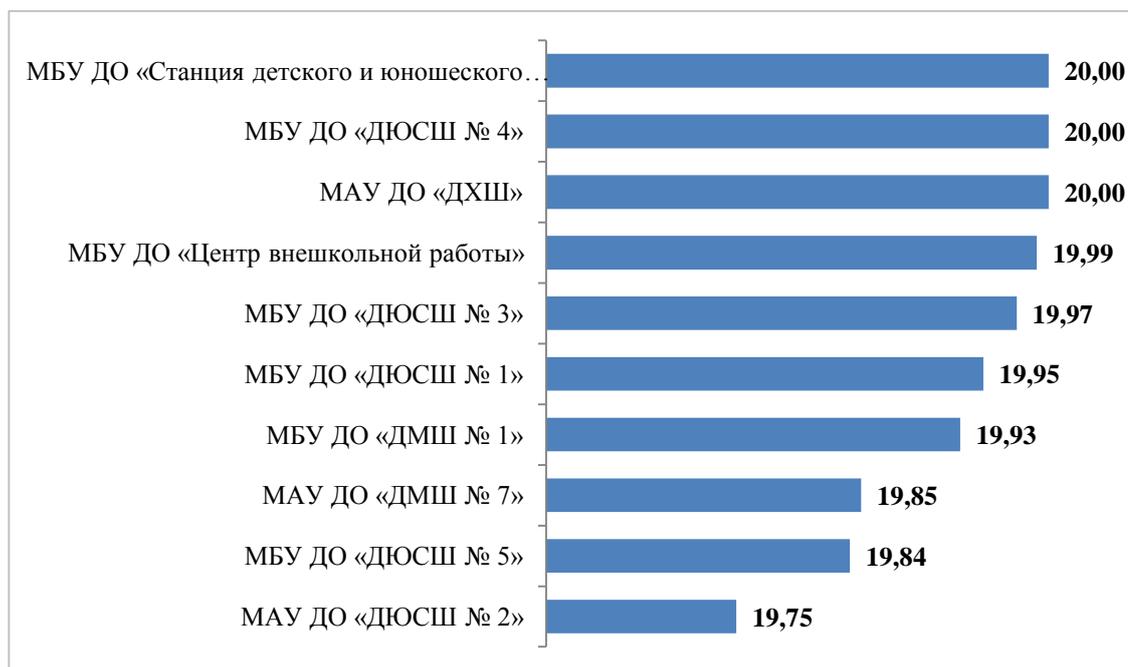
Рейтинг ОДО по показателю 3.2. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



Итоги по критерию 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»

На Диаграмме 3.5 представлен общий рейтинг ОО по критерию 3 с учетом ответов респондентов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 20 баллов.

Рейтинг ОДО по критерию 3 с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



Общий балл организаций дополнительного образования по критерию 3 с учетом ответов респондентов, объединенных в группу «удовлетворены» (19,75 – 20,00) показывает высокий уровень удовлетворенности респондентов доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников образовательных организаций.

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.

4.1. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации

Максимальный балл по показателю 4.1. – 10 баллов.

Таблица 4.2

Распределение количества ответов респондентов по показателю 4.1

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		В целом хорошо, но есть недостатки		Полностью устраивает		Общее кол-во заполненных анкет
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБУ ДО «Центр внешкольной работы»	2	0,1	1	0,0	53	2,5	2087	97,4	2143
2	МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества»	0	0,0	0	0,0	1	0,2	471	99,8	472
3	МБУ ДО «ДЮСШ № 1»	2	0,5	7	1,8	44	11,4	333	86,3	386
4	МАУ ДО «ДЮСШ № 2»	12	2,3	53	10,1	145	27,7	313	59,8	523
5	МБУ ДО «ДЮСШ № 3»	2	0,5	6	1,5	36	9,1	350	88,8	394
6	МБУ ДО «ДЮСШ № 4»	0	0,0	0	0,0	1	0,4	257	99,6	258
7	МБУ ДО «ДЮСШ № 5»	4	0,7	12	2,1	47	8,3	506	88,9	569
8	МБУ ДО «ДМШ № 1»	0	0,0	3	2,1	18	12,7	121	85,2	142
9	МАУ ДО «ДМШ № 7»	2	3,0	2	3,0	11	16,4	52	77,6	67
10	МАУ ДО «ДХШ»	2	0,9	7	3,1	38	16,7	181	79,4	228

Объединим ответы родителей по показателю 4.1. по двум группам:

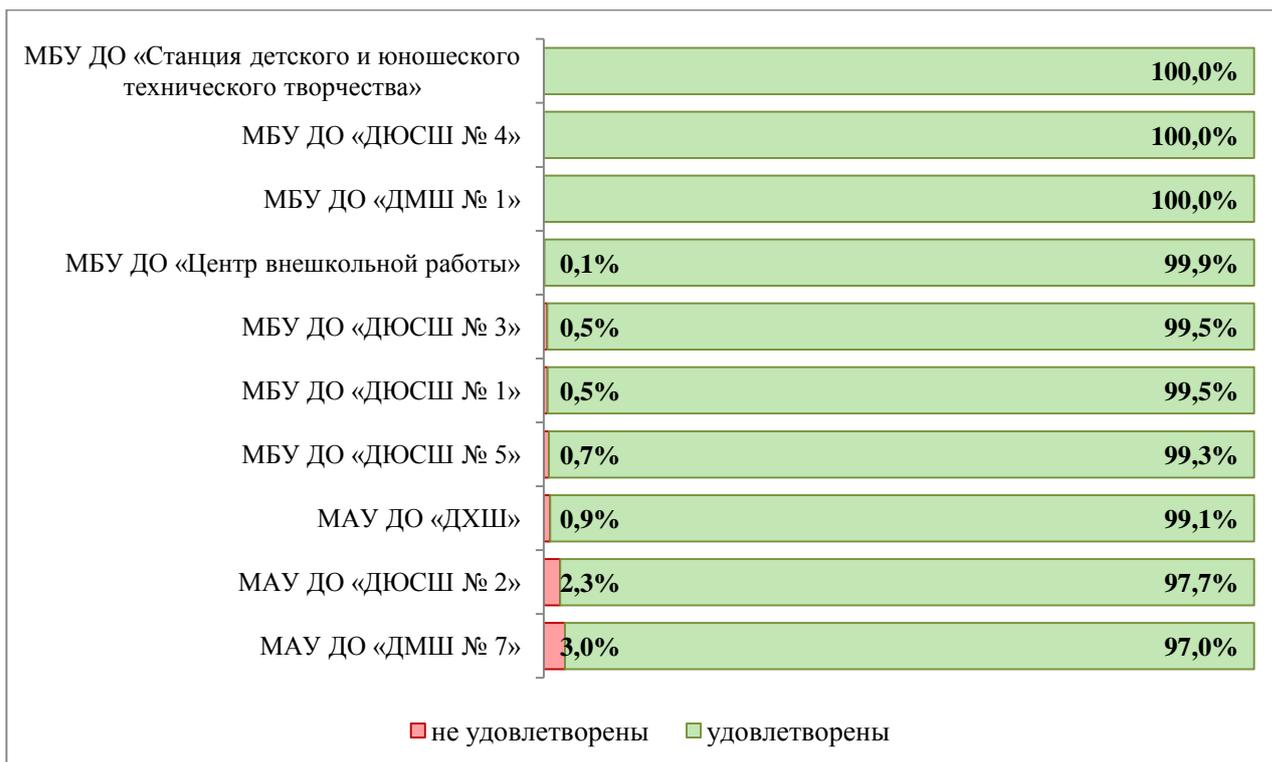
1. группа «не удовлетворены» включает ответ: «неудовлетворительно, не устраивает»,

2. группа «удовлетворены» включает ответы: «удовлетворительно», «в целом хорошо, но есть недостатки», «полностью устраивает».

Результат объединения представлен на Диаграмме 4.1.

Диаграмма 4.1

Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 4.1.

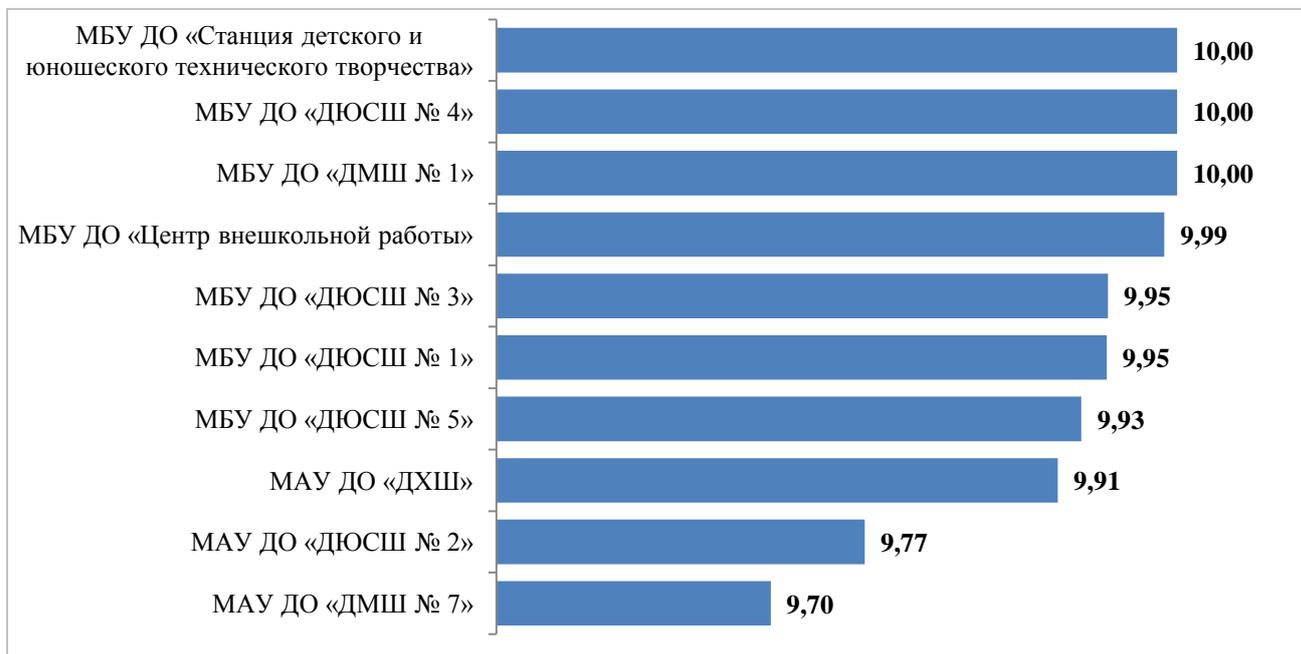


Проводя сравнительный анализ ответов респондентов, можно отметить, что количество ответов с неудовлетворительной оценкой составляет менее 3 %. Большинство респондентов ОДО дают высокие оценки удовлетворённости материально-техническим обеспечением организаций от 97 % до 100 %.

Отметим организации дополнительного образования, которые по результатам анкетирования родителей, набрали 100 %: МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества», МБУ ДО «ДЮСШ № 4», МБУ ДО «ДМШ № 1».

На Диаграмме 4.2 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ОДО по показателю 4.1. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



4.2. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг

Максимальный балл по показателю 4.2. – 10 баллов.

Таблица 4.3

Распределение количества ответов респондентов по показателю 4.2

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		В целом хорошо, но есть недостатки		Полностью устраивает		Общее кол-во заполненных анкет
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБУ ДО «Центр внешкольной работы»	1	0,05	2	0,1	53	2,5	2087	97,4	2143
2	МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества»	0	0,0	0	0,0	4	0,8	468	99,2	472
3	МБУ ДО «ДЮСШ № 1»	1	0,3	3	0,8	22	5,7	360	93,3	386
4	МАУ ДО «ДЮСШ № 2»	5	1,0	28	5,4	102	19,5	388	74,2	523
5	МБУ ДО «ДЮСШ № 3»	0	0,0	1	0,3	32	8,1	361	91,6	394
6	МБУ ДО «ДЮСШ № 4»	0	0,0	0	0,0	1	0,4	257	99,6	258
7	МБУ ДО «ДЮСШ № 5»	3	0,5	5	0,9	24	4,2	537	94,4	569
8	МБУ ДО «ДМШ № 1»	0	0,0	2	1,4	15	10,6	125	88,0	142
9	МАУ ДО «ДМШ № 7»	1	1,5	1	1,5	5	7,5	60	89,6	67
10	МАУ ДО «ДХШ»	0	0,0	6	2,6	10	4,4	212	93,0	228

Объединим ответы родителей по показателю 4.2. по двум группам:

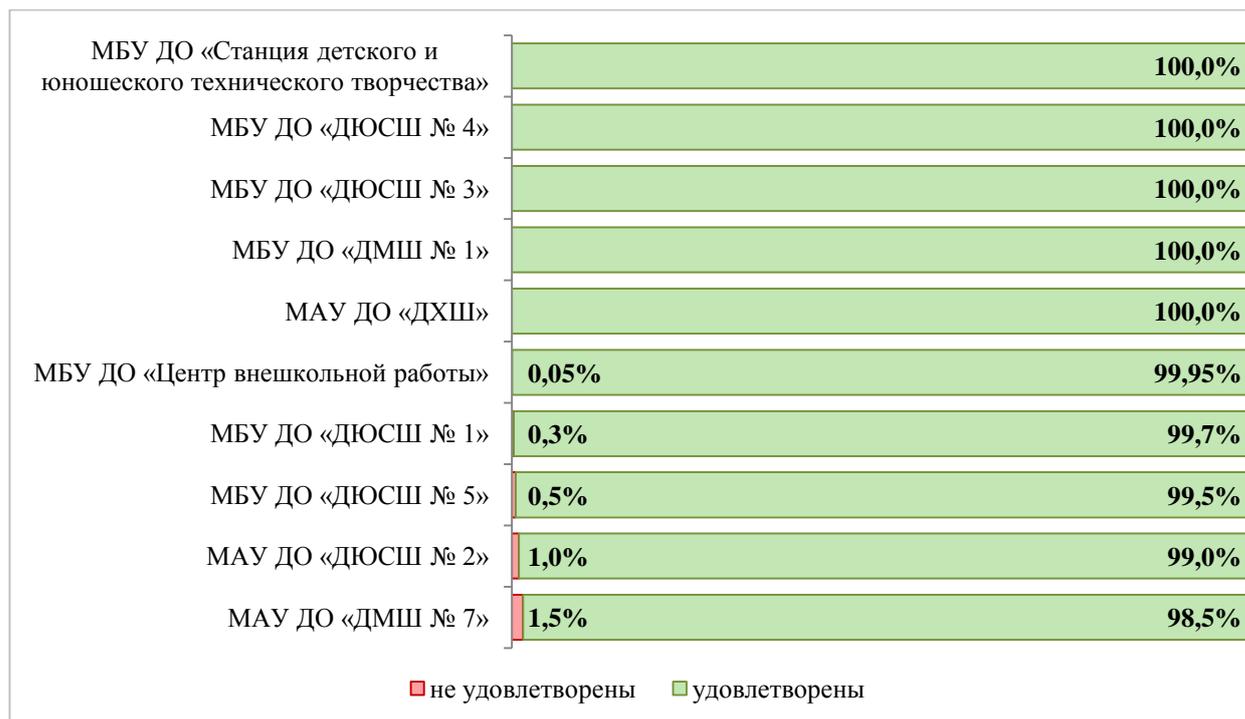
1. группа «не удовлетворены» включает ответ: «неудовлетворительно, не устраивает»,

2. группа «удовлетворены» включает ответы: «удовлетворительно», «в целом хорошо, но есть недостатки», «полностью устраивает».

Результат объединения представлен на Диаграмме 4.3.

Диаграмма 4.3

Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 4.2.

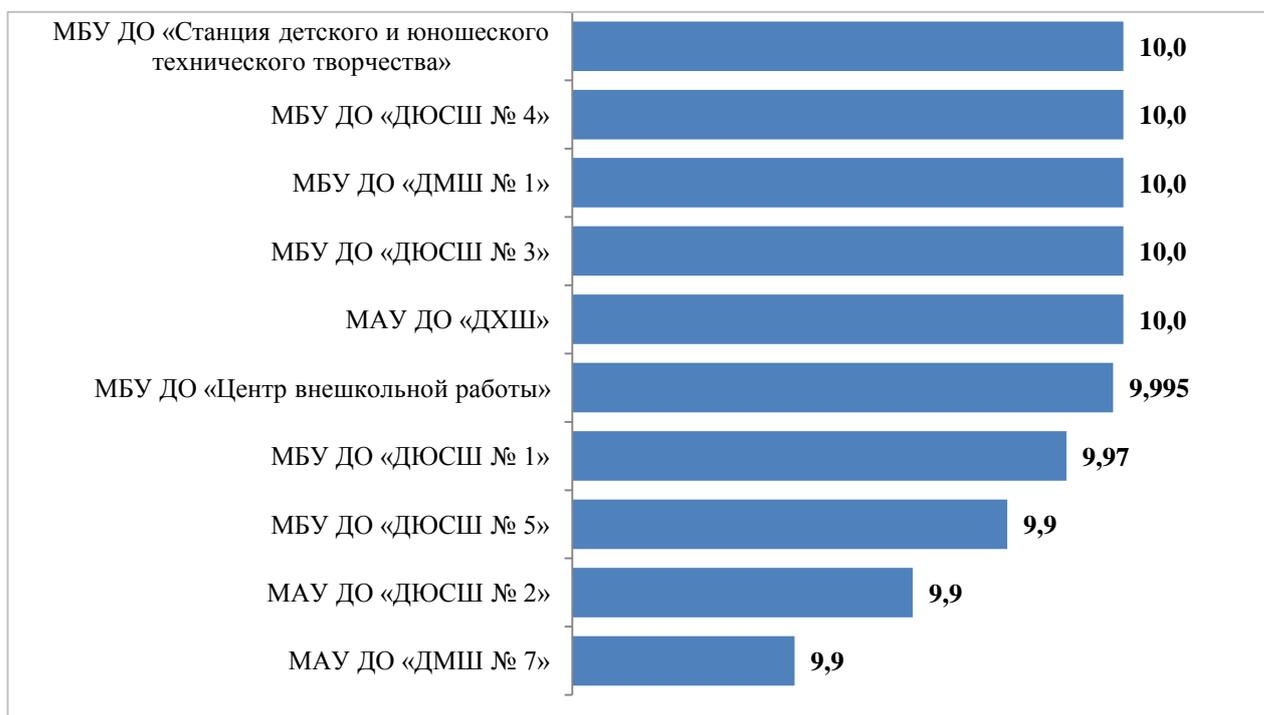


Проведя сравнительный анализ ответов респондентов, получили, что количество ответов с неудовлетворительной оценкой составляет менее 1,5 %. Большинство респондентов ОДО дают высокие оценки удовлетворённости материально-техническим обеспечением организаций от 98,5 % до 100 %.

Отметим организации дополнительного образования, которые по результатам анкетирования родителей, набрали 100 %: МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества», МБУ ДО «ДЮСШ № 4», МБУ ДО «ДЮСШ № 3», МБУ ДО «ДМШ № 1», МАУ ДО «ДХШ».

На Диаграмме 4.4 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Рейтинг ОДО по показателю 4.2. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым

Максимальный балл по показателю 4.3. – 10 баллов.

Таблица 4.4

Распределение количества ответов респондентов по показателю 4.3

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		В целом хорошо, но есть недостатки		Полностью устраивает		Общее кол-во заполненных анкет
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
1	МБУ ДО «Центр внешкольной работы»	1	0,05	3	0,1	4	0,2	213	99,6	2143
2	МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества»	0	0,0	0	0,0	3	0,6	469	99,4	472
3	МБУ ДО «ДЮСШ № 1»	1	0,3	1	0,3	24	6,2	360	93,3	386
4	МАУ ДО «ДЮСШ № 2»	8	1,5	25	4,8	104	19,9	386	73,8	523
5	МБУ ДО «ДЮСШ № 3»	1	0,3	0	0,0	31	7,9	362	91,9	394
6	МБУ ДО «ДЮСШ № 4»	0	0,0	0	0,0	1	0,4	257	99,6	258

№ п/п	Краткое наименование ОО	Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		В целом хорошо, но есть недостатки		Полностью устраивает		Общее кол-во заполненных анкет
		Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	Кол-во ответов	%	
7	МБУ ДО «ДЮСШ № 5»	6	1,1	6	1,1	20	3,5	537	94,4	569
8	МБУ ДО «ДМШ № 1»	0	0,0	2	1,4	14	9,9	126	88,7	142
9	МАУ ДО «ДМШ № 7»	0	0,0	1	1,5	6	9,0	60	89,6	67
10	МАУ ДО «ДХШ»	0	0,0	6	2,6	10	4,4	212	93,0	228

Объединим ответы родителей по показателю 4.3. по двум группам:

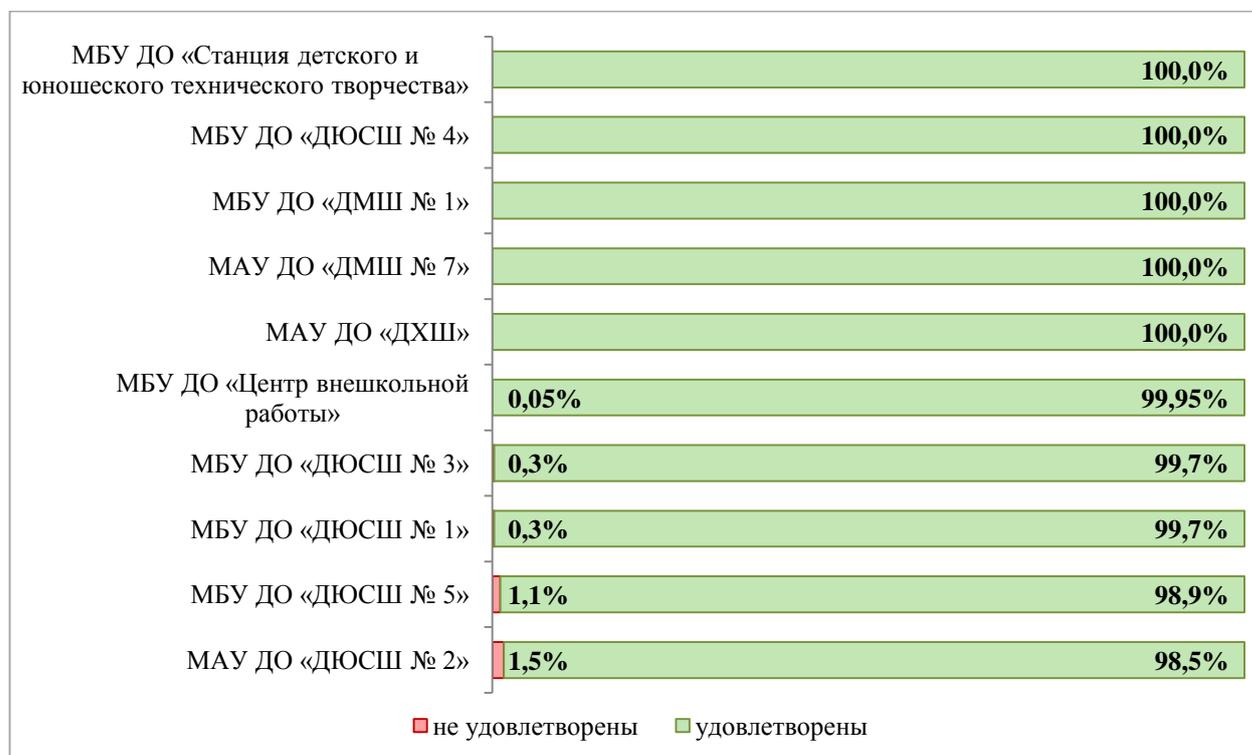
1. группа «не удовлетворены» включает ответ: «неудовлетворительно, не устраивает»,

2. группа «удовлетворены» включает ответы: «удовлетворительно», «в целом хорошо, но есть недостатки», «полностью устраивает».

Результат объединения представлен на Диаграмме 4.5.

Диаграмма 4.5

Распределение количества ответов по группам «не удовлетворены» и «удовлетворены» относительно показателя 4.3.



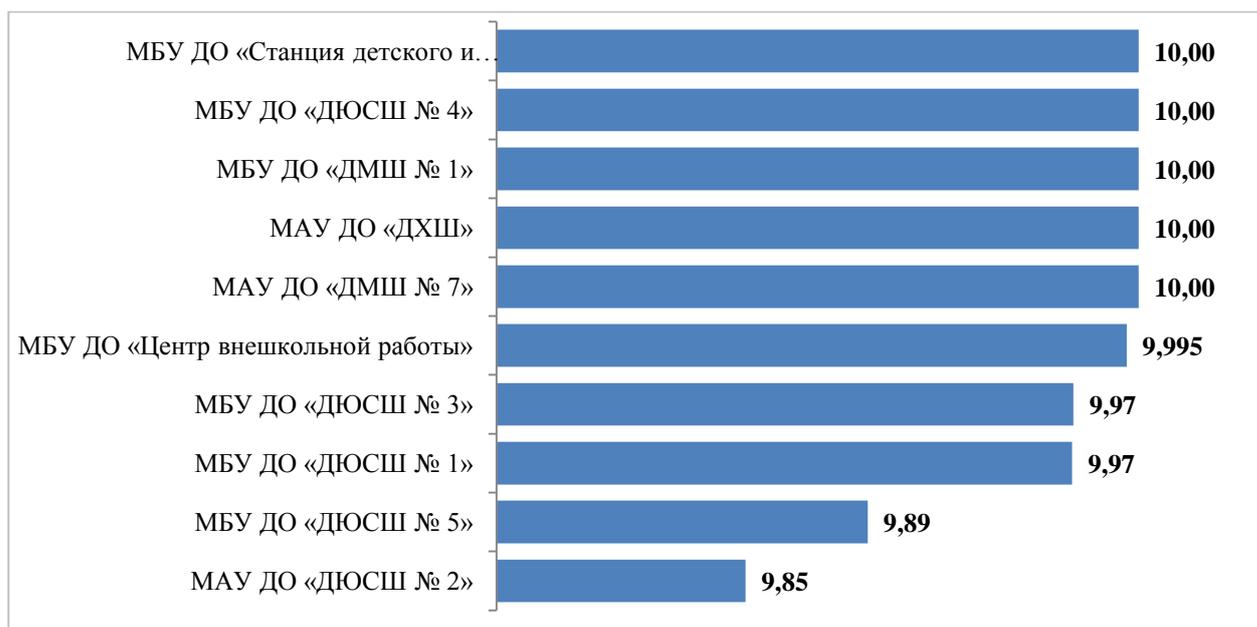
Большинство респондентов ОДО дают высокие оценки удовлетворённости материально-техническим обеспечением организаций от 98,5 % до 100 %.

Отметим организации дополнительного образования, которые по результатам анкетирования родителей, набрали 100 %: МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества», МБУ ДО «ДЮСШ № 4», МБУ ДО «ДМШ № 1», МАУ ДО «ДМШ № 7», МАУ ДО «ДХШ».

На Диаграмме 4.6 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 10 баллов.

Диаграмма 4.6

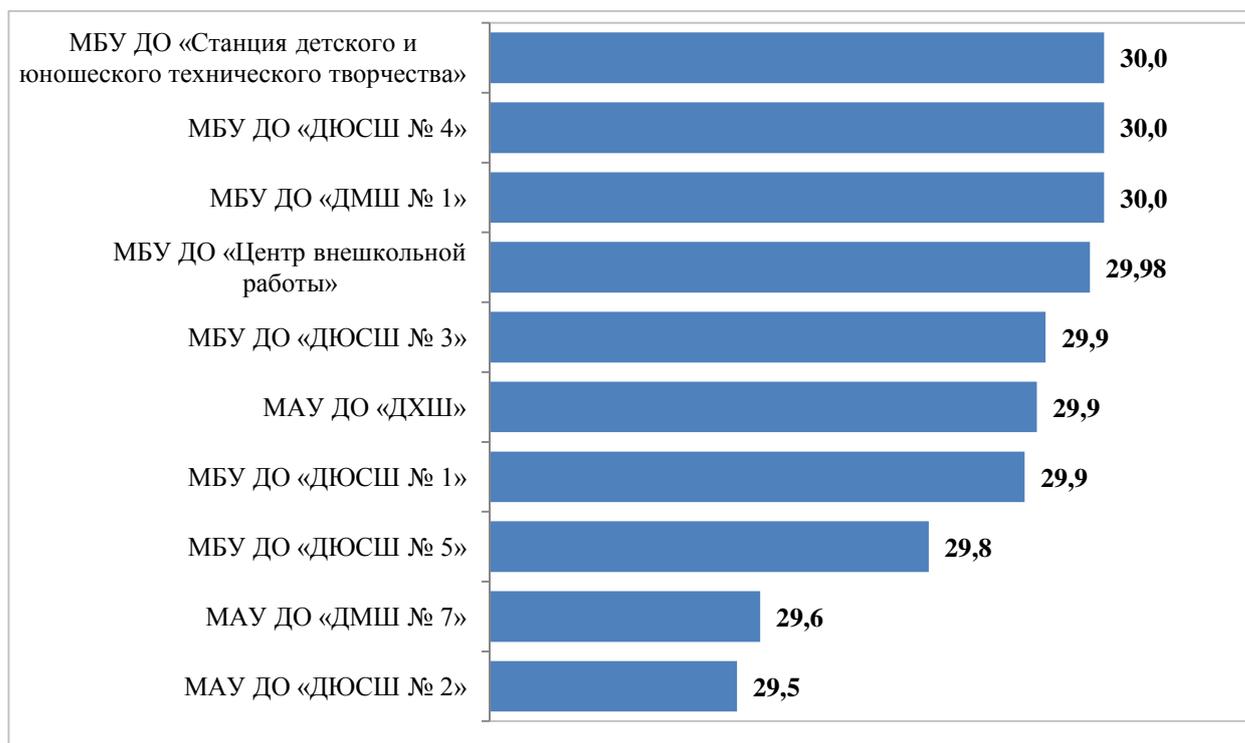
Рейтинг ОДО по показателю 4.3. с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



Итоги по критерию 4. «Удовлетворённость получателей образовательных услуг качеством деятельности образовательной организации»

На Диаграмме 4.7 представлены результаты голосования респондентов ОО с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены», из расчета 100 % – 30 баллов.

Рейтинг ОДО по критерию 4 с учетом ответов, объединенных в группу «удовлетворены» (в баллах)



Вывод: общий балл организаций дополнительного образования (29,5 – 30,00) показывает высокий уровень удовлетворённости респондентов по критерию 4. Максимальную оценку – 30 баллов получили следующие организации: МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества», МБУ ДО «ДЮСШ № 4», МБУ ДО «ДМШ № 1».

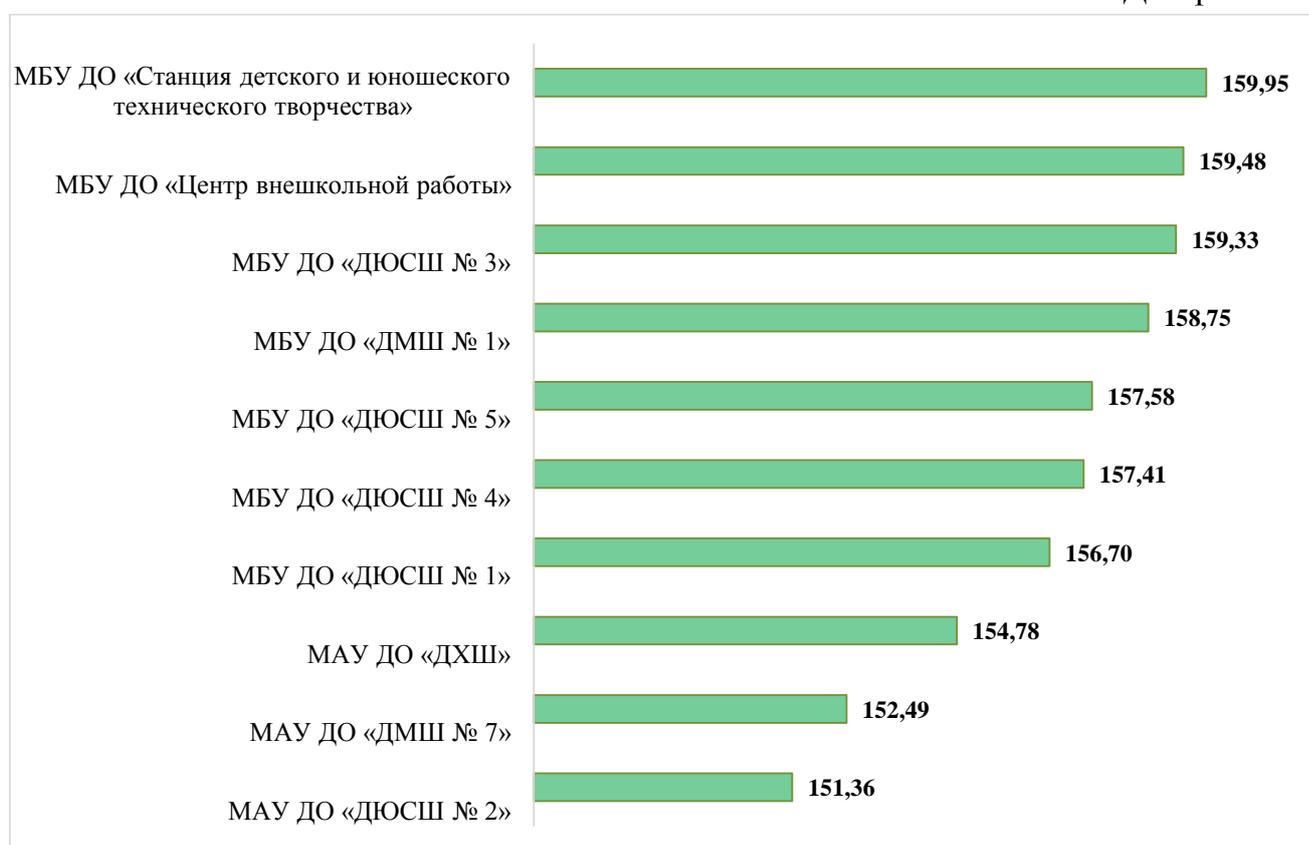
Итоговый рейтинг организаций дополнительного образования Петропавловск-Камчатского городского округа

Таблица 5.1

№, 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	Итог, макс. балл - 160
1	МБУ ДО «Центр внешкольной работы»	39,96	69,55	19,99	29,98	159,48
2	МБУ ДО «Станция детского и юношеского технического творчества»	40,00	69,95	20,00	30,00	159,95
3	МБУ ДО «ДЮСШ № 1»	39,29	67,56	19,95	29,90	156,70
4	МАУ ДО «ДЮСШ № 2»	38,81	63,28	19,75	29,52	151,36
5	МБУ ДО «ДЮСШ № 3»	39,88	69,56	19,97	29,92	159,33
6	МБУ ДО «ДЮСШ № 4»	40,00	67,41	20,00	30,00	157,41
7	МБУ ДО «ДЮСШ № 5»	39,22	68,75	19,84	29,77	157,58
8	МБУ ДО «ДМШ № 1»	39,79	69,03	19,93	30,00	158,75
9	МАУ ДО «ДМШ № 7»	38,65	64,44	19,85	29,55	152,49
10	МАУ ДО «ДХШ»	39,69	65,18	20,00	29,91	154,78

Итоговый рейтинг организаций дополнительного образования по четырем критериям (максимальный балл – 160)

Диаграмма 5.1



0 – 31 баллов:
неудовлетворительно

32 – 63 баллов:
ниже среднего

64 – 96 баллов:
удовлетворительно

97 – 128 баллов:
хорошо

129 – 160 баллов:
отлично