

**Индивидуальный предприниматель
Бизяев Михаил Николаевич**

Отчет

**проведенного независимого исследования на тему:
«Оценка качества работы муниципальных образовательных
учреждений дополнительного образования
города Южно-Сахалинска»**

**Южно-Сахалинск
сентябрь 2017**

Содержание

Введение	3
Цель, задачи, методология исследования	3
Расчет выборки, погрешность выборки, состав выборки	4
Методика и принципы рейтингования исследуемых учреждений	6
Раздел 1 Оценка открытости и доступности информации об организации дополнительного образования	7
Раздел 2 Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения в организациях дополнительного образования	10
Раздел 3 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации дополнительного образования	13
Раздел 4 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации дополнительного образования	15
Раздел 5 Построение итогового рейтинга учреждений дополнительного образования г. Южно-Сахалинск	17
Сводная таблица показателей по критериям формируемых на основании мнения получателей услуг	18
Рекомендации для учреждений дополнительного образования, формируемые на основе мнения получателей услуг	20
Сводная таблица показателей, формируемых на основании информации размещенной на официальных сайтах учреждений культуры дополнительного образования г. Южно-Сахалинск	27
Анкета	30

Введение

Полевой этап независимого исследования по теме: «Оценка качества работы муниципальных образовательных учреждений дополнительного образования города Южно-Сахалинска», проводился с 04 сентября 2017 года по 08 сентября 2017 года, в следующих учреждениях дополнительного образования города Южно-Сахалинска:

№	Наименование учреждения	Кол-во учащихся (посетителей)
Муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования		
1	Центральная детская музыкальная школа, г. Южно-Сахалинск	500
2	Детская школа искусств № 2, г. Южно-Сахалинск	310
3	Детская школа искусств "Этнос", г. Южно-Сахалинск	402
4	Детская школа искусств № 4, п/р Новоалександровск	175
5	Детская музыкальная школа № 1, п/р Луговое	175
6	Детская музыкальная школа №5, г. Южно-Сахалинск	135
7	Детская художественная школа, г. Южно-Сахалинск	500
	Итого	2197

1. Цель проведения независимого исследования:

Организация и проведение независимой оценки качества работы муниципальных образовательных учреждений дополнительного образования города Южно-Сахалинска, в рамках выполнения Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в РФ», Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

2. Объект исследования:

Деятельность 7 (семи) муниципальных учреждений культуры дополнительного образования городского округа «Город Южно-Сахалинск», по оказанию дополнительных образовательных услуг.

3. Предмет исследования:

Характеристики процесса взаимодействия организации, оказывающей услуги и получателя услуг в сфере «Образование», включая оценку предоставления информации, требований к среде взаимодействия, особо значимых для получателей услуг параметров.

4. Метод проведения независимого исследования: анкетирование учащихся (посетителей) по заранее составленной анкете.

Выборочную совокупность составляют респонденты различных возрастных групп, постоянно учащиеся и/или посещающие одно из указанных выше учреждений.

РАСЧЕТ РАЗМЕРА ВЫБОРКИ И ПОГРЕШНОСТИ ВЫБОРКИ

Для расчета размера выборки и доверительного интервала (погрешности выборки) мы воспользовались он-лайн калькулятором (<http://surin.marketolog.biz/calculator.htm>).

Для того чтобы понять, сколько респондентов надо опросить с приемлемой точностью, чтобы их мнение можно было экстраполировать на всю генеральную совокупность — используем он-лайн калькулятор.

Доверительная вероятность показывает, с какой вероятностью случайный ответ попадет в доверительный интервал. Его, можно понимать, как погрешность, задает размах части кривой распределения по обе стороны от выбранной точки, куда могут попадать ответы.

Процент ответов. Применяемая формула предполагает, что на заданный вопрос существует два варианта ответа "да" или "нет", "белый" или "черный" и так далее. Чем более равноценны оба варианта ответов, чем ближе пропорция к 50/50, тем большую выборку надо брать. Поэтому если это соотношение заранее неизвестно (а это как правило, так и бывает до начала исследований), то надо ставить 50%. Наоборот, проведя исследования и зная процент можно скорректировать доверительный интервал, полученный по факту.

Применяемые Формулы

Формулы расчета размера выборки, применяемые в калькуляторе.

Размер Выборки

$$SS = \frac{Z^2 * (p) * (1-p)}{C^2}$$

где:

Z = Z фактор (например 1,96 для 95% доверительного интервала)

p = процент интересующих респондентов или ответов,

в десятичной форме (0,5 по умолчанию)

c = доверительный интервал, в десятичной форме

(например, 0,04 = ±4%)

Корректировка для малой генеральной совокупности

$$CSS = \frac{SS}{\frac{1 + ss - 1}{pop}}$$

где:

ss = размер выборки

css = скорректированная выборка

pop = генеральная совокупность

Расчет размера выборки:

Доверительная вероятность («точность») = 95%

Доверительный интервал («погрешность») = 5%

Генеральная совокупность (всего респондентов) = 2.197 учащихся

Требуемый размер выборки = 327 респондентов

Расчет доверительного интервала ("погрешность", ± %)

Доверительная вероятность («точность») = 95%

Размер выборки = 376 респондентов

Генеральная совокупность (всего респондентов) = 2.197 учащихся

Процент ответов = 50%

Доверительный интервал (± %) = 3,51%

В дальнейшем, при составлении выборочной совокупности по учебным заведениям, использовался принцип пропорциональности. Распределение респондентов по учебным заведениям представлено в таблице:

№ п/п	Наименование учреждений	Кол-во учащихся	% от общего количества	Выборочная совокупность
	МБУДО	2197	100%	327
1	Центральная детская музыкальная школа, г. Южно-Сахалинск	500	23%	74
2	Детская школа искусств № 2, г. Южно-Сахалинск	310	14%	46
3	Детская школа искусств "Этнос", г. Южно-Сахалинск	402	18%	60
4	Детская школа искусств № 4, п/р Новоалександровск	175	8%	26
5	Детская музыкальная школа № 1, п/р Луговое	175	8%	26
6	Детская музыкальная школа №5, г. Южно-Сахалинск	135	6%	20
7	Детская художественная школа, г. Южно-Сахалинск	500	23%	74

Методика и принципы рейтингования учреждений дополнительного образования.

Для соответствия инструментария исследования критериям и показателям, в рамках выполнения Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в РФ», Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», была составлена анкета (прилагается).

По результатам бальной оценки респондентами критериев и показателей, присваивался ранг значимости от 1 (минимальное значение), до 10 (максимальное значение). Таким образом, каждый указанный в анкете критерий получает коэффициент значимости для респондента.

Интегральная оценка удовлетворенности рассчитывается исходя из оценок удовлетворенности по каждому критерию или показателю. Используется следующее выражение:

$$I_j = \frac{\sum_{i=1}^{10} a_i \cdot i}{b}$$

где

I_j - интегральный индекс удовлетворенности характеристикой j ;

n - количество исследуемых характеристик услуги

a_i - количество ответивших, которые поставили балл i характеристике под номером j

i - шкала оценки - баллы от 1 до 10

b - количество ответивших на j характеристику,

Раздел 1 Оценка открытости и доступности информации об организации дополнительного образования

Рейтинг по показателям касающийся открытости и доступности информации об учебных заведениях составляется следующим образом. Учебному учреждению присваивается рейтинг от 1 до 7, где 1 наименьший рейтинг присваивается учреждению сумма индексов которого наименьшая, а 7 наивысший рейтинг – сумма индексов, которого наибольшая.

В результате подсчета значения среднего интегрального индекса учащихся на основании опроса, рейтинги среди учебных заведений распределились следующим образом:

- 7 рейтинг - Детская школа искусств «Этнос», 68,23 балла
- 6 рейтинг - Детская музыкальная школа №1, 65,31 балла
- 5 рейтинг – Центральная детская музыкальная школа, 60,29 баллов
- 4 рейтинг – Детская школа искусств №2, 59,43 баллов
- 3 рейтинг – Детская художественная школа, 55,79 баллов
- 2 рейтинг - Детская музыкальная школа №5, 54,09 баллов
- 1 рейтинг – Детская школа искусств №4, 52,28 баллов

	школа Центральная детская музыкальная	Детская школа искусств №2	Детская школа искусств «Этнос»	Детская школа искусств №4	Детская музыкальная школа №1	Детская музыкальная школа №5	Детская художественная школа
Оценка полноты информации о деятельности на официальном сайте	7,82	7,9	8,94	6,78	8,34	7,47	7,89
Оценка актуальности размещения информации на официальном сайте	7,6	7,51	8,72	6,47	8,21	6,93	7,81
Оценка наличия на официальном сайте сведений о педагогических работниках	7,96	8,12	8,89	6,59	8,64	7,03	7,51
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по телефону	8,11	7,83	8,57	6,96	8,4	7,15	6,81
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по эл. почте	6,7	6,65	7,92	5,38	7,51	6,2	5,84
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением с помощью электронных сервисов через официальный сайт	6,89	6,94	8,08	5,96	7,77	6,22	6,39
Оценка наличия возможности внесения предложений по улучшению работы через официальный сайт	7,47	7,36	8,64	7,31	8,12	6,7	6,77
Оценка доступности сведений о ходе рассмотрения обращения учащихся	7,74	7,12	8,47	6,83	8,32	6,39	6,77
Баллы	60,29	59,43	68,23	52,28	65,31	54,09	55,79

Рейтинг	5	4	7	1	6	2	3
---------	---	---	---	---	---	---	---

Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность на официальном сайте организации в сети **интернет**

Наименование требования/информационного объекта	школаЦентральная детская музыкальная	Детская школа искусств №2	Детская школа искусств «Этнос»	Детская школа искусств №4	Детская музыкальная школа №1	Детская музыкальная школа №5	Детская художественная школа
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	0,5	1	1	0,5	0,5	1	0,5
Почтовый адрес	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	0	0	0	1	0	0
Адрес электронной почты	1	1	1	1	1	1	1
Структура организации культуры	1	1	1	1	1	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1	1	1	1	1	1
баллы	4	4,5	4,5	4	5	4,5	4
Общая информация об учреждении;	1	1	1	1	1	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1	1	1	1	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1	1	1	1	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1	1	1	1	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1	1	0	1	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1	1	1	1	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1	1	1	0,5	0	1
баллы	7	7	7	6	6,5	6	7
Итого, баллы	11	11	11,5	10	11,5	10,5	11
Рейтинг	5-4-3	5-4-3	7-6	1	7-6	2	5-4-3

В результате подсчетов баллов по оценке открытости и доступности информации об организации культуры, рейтинг организаций выглядит следующим образом:

- 7 и 6 рейтинг - Детская школа искусств «Этнос», 11,5 баллов
- 7 и 6 рейтинг - Детская музыкальная школа №1, 11,5 баллов
- 5, 4 и 3 рейтинг – Центральная детская музыкальная школа, 11 баллов
- 5, 4 и 3 рейтинг – Детская школа искусств №2, 11 баллов
- 5, 4 и 3 рейтинг – Детская художественная школа, 11 баллов
- 2 рейтинг - Детская музыкальная школа №5, 10,5 баллов
- 1 рейтинг –Детская школа искусств №4, 10 баллов

При сложении баллов опроса и показателей из сети интернет по оценке открытости и доступности информации об организации, мы получаем следующее распределение рейтингов и суммы баллов:

- 7 рейтинг - Детская школа искусств «Этнос», $(68,23+11,5) = 79,73$ балла
- 6 рейтинг - Детская музыкальная школа №1, $(65,31+11,5) = 76,81$ балла
- 5 рейтинг – Центральная детская музыкальная школа, $(60,29+11) = 71,29$ баллов
- 4 рейтинг – Детская школа искусств №2, $(59,43+11) = 70,43$ баллов
- 3 рейтинг – Детская художественная школа, $(55,79+11) = 66,79$ баллов
- 2 рейтинг - Детская музыкальная школа №5, $(54,09+10,5) = 64,59$ баллов
- 1 рейтинг –Детская школа искусств №4, $(52,28+10) = 62,28$ баллов

Раздел 2 Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения

Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Рейтинг по показателям касающихся комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения составляется аналогично предыдущему, а именно: учебному учреждению присваивается рейтинг от 1 до 7, где 1 наименьший рейтинг присваивается учреждению сумма индексов которого наименьшая, а 7 наивысший рейтинг – сумма индексов, которого наибольшая.

	Центральная детская музыкальная школа	Детская школа искусств №2	Детская школа искусств «Этнос»	Детская школа искусств №4	Детская музыкальная школа №1	Детская музыкальная школа №5	Детская художественная школа
Оценка наличие и возможность развития творческих способностей и интересов в учреждении	8,32	7,4	8,76	8,79	8,93	6,53	7,94
Оценка участия в конкурсах и олимпиадах от учреждения	8,45	5,15	5,43	7,49	8,36	2,64	7,62
Оценка участия в выставках и смотрах от учреждения	6,74	6,21	7,89	8,35	7,42	4,5	6,49
Оценка необходимых условий для охраны и укрепления здоровья в учебном заведении	6,18	7,34	9,16	8,27	8,35	6,65	7,36
Оценка необходимых условий для организации питания в учебном заведении	7,64	7,37	8,75	8,53	9	6,37	7,56
Оценка условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	5,96	5,50	8,60	5,79	8,15	4,86	6,56
Оценка оказания психолого-педагогической помощи в учебном заведении	5,7	7,28	7,57	7,94	8,37	6,44	6
Оценка оказания медицинской помощи в учебном заведении	3,93	7,35	8,84	7,91	8,37	4,17	6,03
Оценка оказания социальной помощи в учебном заведении	5,38	6,86	8,19	7,91	7,29	5,5	6,74
Оценка материально-технического обеспечения учебного заведения	7,08	8,62	9,44	8,46	8,79	8,31	8,08
Оценка информационного обеспечения учебного заведения	7,59	8,6	9,29	8,31	8,55	8,08	7,89
Оценка условий для индивидуальной работы с учащимся	6,78	7,31	8,57	7,84	8,33	6,92	7,07
Оценка доступности дополнительных образовательных программ	0,69	0,81	1,29	0,16	2,79	1,56	0,14
Баллы	80,44	85,8	101,78	95,75	102,7	72,53	85,48

Рейтинг	2	4	6	5	7	1	3
---------	---	---	---	---	---	---	---

В результате подсчетов значений по критериям комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения, рейтинг по вышеуказанному показателю выглядит следующим образом:

- 7 рейтинг – Детская музыкальная школа №1, 102,7 балла
- 6 рейтинг – Детская школа искусств «Этнос», 101,78 балла
- 5 рейтинг – Детская школа искусств №4, 95,75 балла
- 4 рейтинг – Детская школа искусств №2, 85,8 балла
- 3 рейтинг – Детская художественная школа, 85,48 балла
- 2 рейтинг – Центральная детская музыкальная школа, 80,44 балла
- 1 рейтинг – Детская музыкальная школа №5, 72,53 балла

Оценка показателей, характеризующих уровень комфортности условий предоставления услуг, из информации на официальных сайтах организации в сети **интернет** представлена в таблице.

Наименование требования информационного объекта	Центральная детская музыкальная школа	Детская школа искусств №2	Детская школа искусств «Этнос»	Детская школа искусств №4	Детская музыкальная школа №1	Детская музыкальная школа №5	Детская художественная школа
Перечень услуг, оказываемых организацией	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг	1	1	1	1	1	0	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0	0	1	0	0	0	0
баллы	2,5	2,5	3,5	2,5	2,5	1,5	1,5
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5

Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	1	1	1	1	1	1	1
Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	0	1	1	0	1	0	0
баллы	4,5	5,5	5,5	4,5	5,5	4,5	4,5
Итого, баллы	7	8	9	7	8	6	6
рейтинг	4-3	6-5	7	4-3	6-5	2-1	2-1

Подведя расчеты, по показателям оценки комфортности условий предоставления услуг, из информации на официальных сайтах, можно вывести следующий рейтинг организаций:

- 7 рейтинг – Детская школа искусств «Этнос», 9 баллов
- 6 и 5 рейтинг – Детская школа искусств №2, 8 баллов
- 6 и 5 рейтинг – Детская музыкальная школа №1, 8 баллов
- 4 и 3 рейтинг – Центральная детская музыкальная школа, 7 баллов
- 4 и 3 рейтинг – Детская школа искусств №4, 7 баллов
- 2 и 1 рейтинг - Детская музыкальная школа №5, 6 баллов
- 2 и 1 рейтинг - Детская художественная школа, 6 баллов

В результате суммирования баллов (изучение мнения учащихся в результате опроса и наличие информации на официальном сайте) по оценке комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения в организациях дополнительного образования, рейтинг организаций выглядит следующим образом:

- 7 рейтинг - Детская школа искусств «Этнос», $(101,78+9) = 110,78$ балла
- 6 рейтинг – Детская музыкальная школа №1, $(102,7+8) = 110,7$ балла
- 5 рейтинг – Детская школа искусств №4, $(95,75+7) = 102,75$ балла
- 4 рейтинг – Детская школа искусств №2, $(85,8+8) = 93,8$ балла
- 3 рейтинг – Детская художественная школа, $(85,48+6) = 91,48$ балла
- 2 рейтинг – Центральная детская музыкальная школа, $(80,44+7) = 87,44$ балла
- 1 рейтинг - Детская музыкальная школа №5, $(72,53+6) = 78,53$ балла

Раздел 3 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации дополнительного образования

	Центральная детская музыкальная школа	Детская школа искусств № 2	Детская школа искусств "Этнос"	Детская школа искусств № 4	Детская музыкальная школа № 1	Детская музыкальная школа №5	Детская художественная школа
Оценка уровня доброжелательности персонала	8,75	9,74	9,96	9,28	9,35	9,29	9,00
Оценка уровня вежливости персонала	8,75	9,80	9,85	9,32	9,59	9,29	9,01
Оценка уровня компетентности персонала	8,83	9,87	9,82	9,12	9,54	9,51	9,08
Баллы	26,33	29,41	29,63	27,72	28,48	28,09	27,09
Рейтинг	1	6	7	3	5	4	2

Выводя рейтинг и общую сумму баллов по критериям доброжелательности, вежливости и компетентности персонала учреждений культуры, получается следующий рейтинг организаций:

- 7 рейтинг – Детская школа искусств «Этнос», 29,63 балла
- 6 рейтинг – Детская школа искусств №2, 29,41 балла
- 5 рейтинг – Детская музыкальная школа №1, 28,48 балла
- 4 рейтинг – Детская музыкальная школа №5, 28,09 балла
- 3 рейтинг – Детская школа искусств №4, 27,72 балла
- 2 рейтинг – Детская художественная школа, 27,09 балла
- 1 рейтинг – Центральная детская музыкальная школа, 26,33 балла

Оценка показателей, характеризующих уровень доброжелательности, вежливости и компетентности персонала организации дополнительного образования, из информации на официальных сайтах организации в сети **интернет** представлена в таблице.

Наименование требования/информационного объекта	школаЦентральная детская музыкальная	Детская школа искусств №2	Детская школа искусств «Этнос»	Детская школа искусств №4	Детская музыкальная школа №1	Детская музыкальная школа №5	Детская художественная школа

Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1	1	1	1	1	1
Режим, график работы организации дополнительного образования	1	1	1	1	1	0	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1	1	1	1	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	0	0	0	0	0	0	0
баллы	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	2,5	3,5

В результате суммирования баллов по опросу мнения учащихся связанной с оценкой доброжелательности, вежливости и компетентности персонала организации дополнительного образования и наличие соответствующей информации на официальном сайте, рейтинг организаций выглядит следующим образом:

- 7 рейтинг – Детская школа искусств «Этнос», 33,13 балла
- 6 рейтинг – Детская школа искусств №2, 32,91 балла
- 5 рейтинг – Детская музыкальная школа №1, 31,98 балла
- 4 рейтинг – Детская школа искусств №4, 31,22 балла
- 3 рейтинг – Детская музыкальная школа №5, 30,59 балла
- 2 рейтинг – Детская художественная школа, 30,59 балла
- 1 рейтинг – Центральная детская музыкальная школа, 29,83 балла

Сумма баллов у Детской музыкальной школы №5 и у Детской художественной школы одинаковая (30,59 баллов). Детская музыкальная школа №5, по оценкам мнения учащихся, получила 28,09 баллов в то время как, Детская художественная школа, получила 27,09 балла. Но из-за потери, у Детской музыкальной школы №5, одного балла при оценке показателей на официальном сайте организации, итоговая сумма баллов уравнилась с суммой баллов Детской художественной школы. Однако мнение учащихся во время опроса ценится выше, чем значения на интернет сайте организации. Поэтому в данном рейтинге Детская музыкальная школа №5 находится выше (3-й рейтинг), чем Детская художественная школа (2-й рейтинг).

Раздел 4 Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организаций дополнительного образования

Рейтинг по показателям касающихся удовлетворенности качеством оказания услуг организаций дополнительного образования, составляется аналогично предыдущему, а именно: учебному учреждению присваивается рейтинг от 1 до 7, где 1 наименьший рейтинг присваивается учреждению сумма индексов которого наименьшая, а 7 наивысший рейтинг – сумма индексов, которого наибольшая.

При этом в оценку данного рейтинга входит опрос учащихся по трем показателям, представленным в таблице.

	Центральная детская музыкальная школа	Детская школа искусств № 2	Детская школа искусств "Этнос"	Детская школа искусств № 4	Детская музыкальная школа № 1	Детская музыкальная школа №5	Детская художественная школа
Оценка материально-технического оснащения учебного заведения	7,28	9,04	8,43	7,59	8,61	8,13	6,97
Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг	9,75	9,96	9,95	9,75	9,84	9,76	9,66
Оценка желания рекомендовать учиться в данном учебном заведении своим родственникам и знакомым	7,83	9,18	8,93	7,28	8,36	8,29	7,69
Баллы	24,86	28,18	27,31	24,62	26,81	26,18	24,32
Рейтинг	3	7	6	2	5	4	1

В результате подсчетов значений по трем критериям, рейтинг по вышеуказанному показателю выглядит следующим образом:

- 7 рейтинг - Детская школа искусств №2, 28,18 балла
- 6 рейтинг – Детская школа искусств «Этнос», 27,31 балла
- 5 рейтинг – Детская музыкальная школа №1, 26,81 балла
- 4 рейтинг - Детская музыкальная школа №5, 26,18 балла
- 3 рейтинг - Центральная детская музыкальная школа, 24,86 балла
- 2 рейтинг – Детская школа искусств №4, 24,62 балла
- 1 рейтинг – Детская художественная школа, 24,32 балла

Оценка показателей, характеризующих уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организаций дополнительного образования, из информации на официальных сайтах организации в сети **интернет** представлена в таблице.

Наименование требования/информационного объекта	школаЦентральная детская музыкальная	Детская школа искусств №2	Детская школа искусств «Этнос»	Детская школа искусств №4	Детская музыкальная школа №1	Детская музыкальная школа №5	Детская художественная школа
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	0	1	1	0	1	0	0
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	0	0	0	0	0	0	0
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	0	1	1	0	1	0	0
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	0	0	0	0	0	0	0
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	0	0	0	0	0	0	0
баллы	0	2	2	0	2	0	0

В результате суммирования баллов по оценке мнения учащихся уровня удовлетворенности качеством оказания услуг организаций дополнительного образования и наличию данных показателей на официальном сайте, рейтинг организаций выглядит следующим образом:

- 7 рейтинг - Детская школа искусств №2, 30,18 балла
- 6 рейтинг – Детская школа искусств «Этнос», 29,31 балла
- 5 рейтинг – Детская музыкальная школа №1, 28,81 балла
- 4 рейтинг - Детская музыкальная школа №5, 26,18 балла
- 3 рейтинг – Центральная детская музыкальная школа, 24,86 балла
- 2 рейтинг – Детская школа искусств №4, 24,62 балла
- 1 рейтинг – Детская художественная школа, 24,32 балла

Раздел 5. Построение итогового рейтинга учреждений культуры дополнительного образования г. Южно-Сахалинск.

Построение итогового рейтинга учреждений культуры дополнительного образования г. Южно-Сахалинск, в которых производилась независимая оценка, осуществляется следующим образом.

Все имеющиеся индексы каждого учреждения суммируются, и выводится итоговая сумма индексов.

Учебному учреждению присваивается рейтинг от 1 до 7. Где 1 (один) наименьший рейтинг присваивается учреждению, сумма индексов которого наименьшая, а 7 (семь) наивысший рейтинг – сумма индексов, которого наибольшая.

В результате проведенных сложений мы получили следующие данные, указанные в таблице.

Наименование требования/информационного объекта	школаЦентральная детская музыкальная	Детская школа искусств №2	Детская школа искусств «Этнос»	Детская школа искусств №4	Детская музыкальная школа №1	Детская музыкальная школа №5	Детская художественная школа
Оценка открытости и доступности информации об организации дополнительного образования	71,29	70,43	79,73	62,28	76,81	64,59	66,79
Оценка уровня комфортности предоставления услуг организаций дополнительного образования, и доступность их получения	87,44	93,8	110,78	102,75	110,7	78,53	91,48
Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности персонала организации дополнительного образования и наличие соответствующей информации на официальном сайте	29,83	32,91	33,13	31,22	31,98	30,59	30,59
Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организаций дополнительного образования и наличие соответствующей информации на официальном сайте	24,86	30,18	29,31	24,62	28,81	26,18	24,32
Всего, баллы	213,42	227,32	252,95	220,87	248,3	199,89	213,15
	3	5	7	4	6	1	2

В результате подсчетов, итоговый рейтинг выглядит следующим образом:

7 рейтинг - Детская школа искусств «Этнос», 252,95 балла

6 рейтинг - Детская музыкальная школа №1, 248,3 балла

5 рейтинг - Детская школа искусств №2, 227,32 балла

4 рейтинг- Детская школа искусств №4, 220,87 балла

3 рейтинг - Центральная детская музыкальная школа, 213,42 балла

2 рейтинг - Детская художественная школа, 213,15 балла

1 рейтинг - Детская музыкальная школа №5, 199,89 балла

Сводная таблица показателей по критериям формируемых на основании мнения получателей услуг

	Центральная детская музыкальная школа	Детская школа искусств №2	Детская школа искусств «Этнос»	Детская школа искусств №4	Детская музыкальная школа №1	Детская музыкальная школа №5	Детская художественная школа
Оценка полноты информации о деятельности на официальном сайте	7,82	7,9	8,94	6,78	8,34	7,47	7,89
Оценка актуальности размещения информации на официальном сайте	7,6	7,51	8,72	6,47	8,21	6,93	7,81
Оценка наличия на официальном сайте сведений о педагогических работниках	7,96	8,12	8,89	6,59	8,64	7,03	7,51
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по телефону	8,11	7,83	8,57	6,96	8,4	7,15	6,81
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по эл. почте	6,7	6,65	7,92	5,38	7,51	6,2	5,84
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением с помощью электронных сервисов через официальный сайт	6,89	6,94	8,08	5,96	7,77	6,22	6,39
Оценка наличия возможности внесения предложений по улучшению работы через официальный сайт	7,47	7,36	8,64	7,31	8,12	6,7	6,77
Оценка доступности сведений о ходе рассмотрения обращения учащихся	7,74	7,12	8,47	6,83	8,32	6,39	6,77
Баллы	60,29	59,43	68,23	52,28	65,31	54,09	55,79
Оценка наличие и возможность развития творческих способностей и интересов в учреждении	8,32	7,4	8,76	8,79	8,93	6,53	7,94
Оценка участия в конкурсах и	8,45	5,15	5,43	7,49	8,36	2,64	7,62

олимпиадах от учреждения							
Оценка участия в выставках и смотрах от учреждения	6,74	6,21	7,89	8,35	7,42	4,5	6,49
Оценка необходимых условий для охраны и укрепления здоровья в учебном заведении	6,18	7,34	9,16	8,27	8,35	6,65	7,36
Оценка необходимых условий для организации питания в учебном заведении	7,64	7,37	8,75	8,53	9	6,37	7,56
Оценка условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	5,96	5,5	8,6	5,79	8,15	4,86	6,56
Оценка оказания психолого-педагогической помощи в учебном заведении	5,7	7,28	7,57	7,94	8,37	6,44	6
Оценка оказания медицинской помощи в учебном заведении	3,93	7,35	8,84	7,91	8,37	4,17	6,03
Оценка оказания социальной помощи в учебном заведении	5,38	6,86	8,19	7,91	7,29	5,5	6,74
Оценка материально-технического обеспечения учебного заведения	7,08	8,62	9,44	8,46	8,79	8,31	8,08
Оценка информационного обеспечения учебного заведения	7,59	8,6	9,29	8,31	8,55	8,08	7,89
Оценка условий для индивидуальной работы с учащимся	6,78	7,31	8,57	7,84	8,33	6,92	7,07
Оценка доступности дополнительных образовательных программ	0,69	0,81	1,29	0,16	2,79	1,56	0,14
Баллы	80,44	85,8	101,78	95,75	102,7	72,53	85,48
Оценка уровня доброжелательности персонала	8,75	9,74	9,96	9,28	9,35	9,29	9
Оценка уровня вежливости персонала	8,75	9,8	9,85	9,32	9,59	9,29	9,01
Оценка уровня компетентности персонала	8,83	9,87	9,82	9,12	9,54	9,51	9,08
Баллы	26,33	29,41	29,63	27,72	28,48	28,09	27,09

Оценка материально-технического оснащения учебного заведения	7,28	9,04	8,43	7,59	8,61	8,13	6,97
Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг	9,75	9,96	9,95	9,75	9,84	9,76	9,66
Оценка желания рекомендовать учиться в данном учебном заведении своим родственникам и знакомым	7,83	9,18	8,93	7,28	8,36	8,29	7,69
Баллы	24,86	28,18	27,31	24,62	26,81	26,18	24,32
Итого	191,92	202,72	226,95	200,37	223,3	180,89	192,68
Рейтинг, на основе мнения получателей услуг	2	5	7	4	6	1	3

В результате суммирования баллов всех **общих критериев** на основании **мнения** получателей услуг (открытости и доступности информации об организации, комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, доброжелательность и компетентность работников, удовлетворенность качеством оказания услуг) учреждений дополнительного образования г. Южно-Сахалинск, рейтинг данных учреждений выглядит следующим образом:

- 7 рейтинг – Детская школа искусств «Этнос», 226,95 баллов
- 6 рейтинг - Детская музыкальная школа №1, 223,3 балла
- 5 рейтинг - Детская школа искусств №2, 202,72 балла
- 4 рейтинг – Детская школа искусств №4, 200,37 баллов
- 3 рейтинг – Детская художественная школа, 192,68 баллов
- 2 рейтинг – Центральная детская музыкальная школа 191,92 балла
- 1 рейтинг - Детская музыкальная школа №5, 180,89 баллов

Сводная таблица показателей независимой оценки качества образования
(для размещения на <http://bus.gov.ru>)

№	Показатели	Центральная детская музыкальная школа	Детская школа искусств №2	Детская школа искусств «Этнос»	Детская школа искусств №4	Детская музыкальная школа №1	Детская музыкальная школа №5	Детская художественная школа
1	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, баллы							
1.1	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	7,71	7,71	8,83	6,63	8,28	7,2	7,85
1.2	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	7,96	8,12	8,89	6,59	8,64	7,03	7,51
1.3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном	7,3	7,2	8,31	6,41	7,95	6,57	6,46

№	Показатели	Центральная детская музыкальная школа	Детская школа искусств №2	Детская школа искусств «Этнос»	Детская школа искусств №4	Детская музыкальная школа №1	Детская музыкальная школа №5	Детская художественная школа
	сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации							
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, доступных на официальном сайте организации)	7,74	7,12	8,47	6,83	8,32	6,39	6,77
	Итого по разделу 1	30,71	30,15	34,50	26,46	33,19	27,19	28,59
2	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, баллы							
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	7,34	8,61	9,37	8,39	8,67	8,2	7,99
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	6,91	7,36	8,96	8,4	8,68	6,51	7,46

№	Показатели	Центральная детская музыкальная школа	Детская школа искусств №2	Детская школа искусств «Этнос»	Детская школа искусств №4	Детская музыкальная школа №1	Детская музыкальная школа №5	Детская художественная школа
2.3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	6,78	7,31	8,57	7,84	8,33	6,92	7,07
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ	0,69	0,81	1,29	0,16	2,79	1,56	0,14
2.5	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах	7,84	6,26	7,36	8,21	8,24	4,56	7,35
2.6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	5,01	7,17	8,2	7,92	8,01	5,37	6,26
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (условия для беспрепятственного доступа инвалидов)	5,96	5,5	8,6	5,79	8,15	4,86	6,56
	Итого по разделу 2	40,53	43,02	52,35	46,71	52,87	37,98	42,83
3	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников							
3.1	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников	8,75	9,77	9,91	9,3	9,47	9,29	9,01

№	Показатели	Центральная детская музыкальная школа	Детская школа искусств №2	Детская школа искусств «Этнос»	Детская школа искусств №4	Детская музыкальная школа №1	Детская музыкальная школа №5	Детская художественная школа	
	организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, баллы								
3.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, баллы	8,83	9,87	9,82	9,12	9,54	9,51	9,08	
	Итого по разделу 3	17,58	19,64	19,73	18,42	19,01	18,80	18,09	
4	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций								
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, баллы	7,28	9,04	8,43	7,59	8,61	8,13	6,97	
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных, баллы	9,75	9,96	9,95	9,75	9,84	9,76	9,66	

№	Показатели	Центральная детская музыкальная школа	Детская школа искусств №2	Детская школа искусств «Этнос»	Детская школа искусств №4	Детская музыкальная школа №1	Детская музыкальная школа №5	Детская художественная школа
4.3	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных, баллы	7,83	9,18	8,93	7,28	8,36	8,29	7,69
	Итого по разделу 4	24,86	28,18	27,31	24,62	26,81	26,18	24,32
	Итого по разделам 1-4 (интегральный показатель)	113,68	120,99	133,88	116,21	131,88	110,33	113,83

Рекомендации для учреждений культуры дополнительного образования, формируемые на основе мнения получателей услуг

МБУДО «Центральная детская музыкальная школа» рекомендуем обратить внимание на следующие критерии оценки:

1. Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по эл. почте;
2. Оценка оказания медицинской помощи в учебном заведении.
3. Оценка оказания социальной помощи в учебном заведении;
4. Оценка оказания психолого-педагогической помощи в учебном заведении;
5. Оценка материально-технического оснащения учебного заведения;

Центральная детская музыкальная школа	
Оценка полноты информации о деятельности на официальном сайте	7,82
Оценка актуальности размещения информации на официальном сайте	7,6
Оценка наличия на официальном сайте сведений о педагогических работниках	7,96
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по телефону	8,11
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по эл. почте	6,7
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением с помощью электронных сервисов через официальный сайт	6,89
Оценка наличия возможности внесения предложений по улучшению работы через официальный сайт	7,47
Оценка доступности сведений о ходе рассмотрения обращения учащихся	7,74
Баллы	60,29
Оценка наличие и возможность развития творческих способностей и интересов в учреждении	8,32
Оценка участия в конкурсах и олимпиадах от учреждения	8,45
Оценка участия в выставках и смотрах от учреждения	6,74
Оценка необходимых условий для охраны и укрепления здоровья в учебном заведение	6,18
Оценка необходимых условий для организации питания в учебном заведении	7,64
Оценка условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	5,96
Оценка оказания психолого-педагогической помощи в учебном заведении	5,7
Оценка оказания медицинской помощи в учебном заведении	3,93
Оценка оказания социальной помощи в учебном заведении	5,38
Оценка материально-технического обеспечения учебного заведения	7,08
Оценка информационного обеспечения учебного заведения	7,59
Оценка условий для индивидуальной работы с учащимся	6,78
Оценка доступности дополнительных образовательных программ	0,69
Баллы	72,56
Оценка уровня доброжелательности персонала	8,75
Оценка уровня вежливости персонала	8,75
Оценка уровня компетентности персонала	8,83
Баллы	26,33
Оценка материально-технического оснащения учебного заведения	7,28
Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг	9,75
Оценка желания рекомендовать учиться в данном учебном заведении своим родственникам и знакомым	7,83

МБУДО «Детская школа искусств № 2» рекомендуем обратить внимание на следующие критерии:

1. Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по эл. почте;
2. Оценка участия в конкурсах и олимпиадах от учреждения;
3. Оценка материально-технического оснащения учебного заведения

Детская школа искусств №2	
Оценка полноты информации о деятельности на официальном сайте	7,9
Оценка актуальности размещения информации на официальном сайте	7,51
Оценка наличия на официальном сайте сведений о педагогических работниках	8,12
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по телефону	7,83
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по эл. почте	6,65
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением с помощью электронных сервисов через официальный сайт	6,94
Оценка наличия возможности внесения предложений по улучшению работы через официальный сайт	7,36
Оценка доступности сведений о ходе рассмотрения обращения учащихся	7,12
Баллы	59,43
Оценка наличие и возможность развития творческих способностей и интересов в учреждении	7,4
Оценка участия в конкурсах и олимпиадах от учреждения	5,15
Оценка участия в выставках и смотрах от учреждения	6,21
Оценка необходимых условий для охраны и укрепления здоровья в учебном заведение	7,34
Оценка необходимых условий для организации питания в учебном заведении	7,37
Оценка условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	5,5
Оценка оказания психолого-педагогической помощи в учебном заведении	7,28
Оценка оказания медицинской помощи в учебном заведении	7,35
Оценка оказания социальной помощи в учебном заведении	6,86
Оценка материально-технического обеспечения учебного заведения	8,62
Оценка информационного обеспечения учебного заведения	8,6
Оценка условий для индивидуальной работы с учащимся	7,31
Оценка доступности дополнительных образовательных программ	0,81
Баллы	80,32
Оценка уровня доброжелательности персонала	9,74
Оценка уровня вежливости персонала	9,8
Оценка уровня компетентности персонала	9,87
Баллы	29,41
Оценка материально-технического оснащения учебного заведения	9,04
Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг	9,96
Оценка желания рекомендовать учиться в данном учебном заведении своим родственникам и знакомым	9,18

МБУДО Детская школа искусств «Этнос» рекомендуем обратить внимание на следующие критерии:

1. Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по эл. почте;
2. Оценка участия в конкурсах и олимпиадах от учреждения;
3. Оценка оказания психолого-педагогической помощи в учебном заведении
4. Оценка материально-технического оснащения учебного заведения

Детская школа искусств «Этнос»	
Оценка полноты информации о деятельности на официальном сайте	8,94
Оценка актуальности размещения информации на официальном сайте	8,72
Оценка наличия на официальном сайте сведений о педагогических работниках	8,89
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по телефону	8,57
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по эл. почте	7,92
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением с помощью электронных сервисов через официальный сайт	8,08
Оценка наличия возможности внесения предложений по улучшению работы через официальный сайт	8,64
Оценка доступности сведений о ходе рассмотрения обращения учащихся	8,47
Баллы	68,23
Оценка наличие и возможность развития творческих способностей и интересов в учреждении	8,76
Оценка участия в конкурсах и олимпиадах от учреждения	5,43
Оценка участия в выставках и смотрах от учреждения	7,89
Оценка необходимых условий для охраны и укрепления здоровья в учебном заведении	9,16
Оценка необходимых условий для организации питания в учебном заведении	8,75
Оценка условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	8,6
Оценка оказания психолого-педагогической помощи в учебном заведении	7,57
Оценка оказания медицинской помощи в учебном заведении	8,84
Оценка оказания социальной помощи в учебном заведении	8,19
Оценка материально-технического обеспечения учебного заведения	9,44
Оценка информационного обеспечения учебного заведения	9,29
Оценка условий для индивидуальной работы с учащимся	8,57
Оценка доступности дополнительных образовательных программ	1,29
Баллы	90,22
Оценка уровня доброжелательности персонала	9,96
Оценка уровня вежливости персонала	9,85
Оценка уровня компетентности персонала	9,82
Баллы	29,63
Оценка материально-технического оснащения учебного заведения	8,43
Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг	9,95
Оценка желания рекомендовать учиться в данном учебном заведении своим родственникам и знакомым	8,93

МБУДО Детская школа искусств №4 рекомендуем обратить внимание на следующие критерии:

1. Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по эл. почте;
2. Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением с помощью электронных сервисов через официальный сайт;
3. Оценка участия в конкурсах и олимпиадах от учреждения;
4. Оценка желания рекомендовать учиться в данном учебном заведении своим родственникам и знакомым.

Детская школа искусств №4	
Оценка полноты информации о деятельности на официальном сайте	6,78
Оценка актуальности размещения информации на официальном сайте	6,47
Оценка наличия на официальном сайте сведений о педагогических работниках	6,59
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по телефону	6,96
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по эл. почте	5,38
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением с помощью электронных сервисов через официальный сайт	5,96
Оценка наличия возможности внесения предложений по улучшению работы через официальный сайт	7,31
Оценка доступности сведений о ходе рассмотрения обращения учащихся	6,83
Баллы	52,28
Оценка наличие и возможность развития творческих способностей и интересов в учреждении	8,79
Оценка участия в конкурсах и олимпиадах от учреждения	7,49
Оценка участия в выставках и смотрах от учреждения	8,35
Оценка необходимых условий для охраны и укрепления здоровья в учебном заведении	8,27
Оценка необходимых условий для организации питания в учебном заведении	8,53
Оценка условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	5,79
Оценка оказания психолого-педагогической помощи в учебном заведении	7,94
Оценка оказания медицинской помощи в учебном заведении	7,91
Оценка оказания социальной помощи в учебном заведении	7,91
Оценка материально-технического обеспечения учебного заведения	8,46
Оценка информационного обеспечения учебного заведения	8,31
Оценка условий для индивидуальной работы с учащимся	7,84
Оценка доступности дополнительных образовательных программ	0,16
Баллы	80,14
Оценка уровня доброжелательности персонала	9,28
Оценка уровня вежливости персонала	9,32
Оценка уровня компетентности персонала	9,12
Баллы	27,72
Оценка материально-технического оснащения учебного заведения	7,59
Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг	9,75
Оценка желания рекомендовать учиться в данном учебном заведении своим родственникам и знакомым	7,28

МБУДО Детская музыкальная школа №1 рекомендуем обратить внимание на следующие критерии:

1. Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по эл. почте;
2. Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением с помощью электронных сервисов через официальный сайт;
3. Оценка оказания социальной помощи в учебном заведении;
4. Оценка участия в выставках и смотрах от учреждения;
5. Оценка материально-технического оснащения учебного заведения.

Детская музыкальная школа №1	
Оценка полноты информации о деятельности на официальном сайте	8,34
Оценка актуальности размещения информации на официальном сайте	8,21
Оценка наличия на официальном сайте сведений о педагогических работниках	8,64
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по телефону	8,4
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по эл. почте	7,51
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением с помощью электронных сервисов через официальный сайт	7,77
Оценка наличия возможности внесения предложений по улучшению работы через официальный сайт	8,12
Оценка доступности сведений о ходе рассмотрения обращения учащихся	8,32
Баллы	65,31
Оценка наличие и возможность развития творческих способностей и интересов в учреждении	8,93
Оценка участия в конкурсах и олимпиадах от учреждения	8,36
Оценка участия в выставках и смотрах от учреждения	7,42
Оценка необходимых условий для охраны и укрепления здоровья в учебном заведении	8,35
Оценка необходимых условий для организации питания в учебном заведении	9
Оценка условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	8,15
Оценка оказания психолого-педагогической помощи в учебном заведении	8,37
Оценка оказания медицинской помощи в учебном заведении	8,37
Оценка оказания социальной помощи в учебном заведении	7,29
Оценка материально-технического обеспечения учебного заведения	8,79
Оценка информационного обеспечения учебного заведения	8,55
Оценка условий для индивидуальной работы с учащимся	8,33
Оценка доступности дополнительных образовательных программ	2,79
Баллы	82,33
Оценка уровня доброжелательности персонала	9,35
Оценка уровня вежливости персонала	9,59
Оценка уровня компетентности персонала	9,54
Баллы	28,48
Оценка материально-технического оснащения учебного заведения	8,61
Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг	9,84
Оценка желания рекомендовать учиться в данном учебном заведении своим родственникам и знакомым	8,36
Баллы	26,81

МБУДО Детская музыкальная школа №5 рекомендуем обратить внимание на следующие критерии:

1. Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по эл. почте;
2. Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением с помощью электронных сервисов через официальный сайт;
3. Оценка доступности сведений о ходе рассмотрения обращения учащихся;
4. Оценка участия в конкурсах и олимпиадах от учреждения;
5. Оценка оказания медицинской помощи в учебном заведении;
6. Оценка материально-технического оснащения учебного заведения.

Детская музыкальная школа №5	
Оценка полноты информации о деятельности на официальном сайте	7,47
Оценка актуальности размещения информации на официальном сайте	6,93
Оценка наличия на официальном сайте сведений о педагогических работниках	7,03
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по телефону	7,15
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по эл. почте	6,2
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением с помощью электронных сервисов через официальный сайт	6,22
Оценка наличия возможности внесения предложений по улучшению работы через официальный сайт	6,7
Оценка доступности сведений о ходе рассмотрения обращения учащихся	6,39
Баллы	54,09
Оценка наличие и возможность развития творческих способностей и интересов в учреждении	6,53
Оценка участия в конкурсах и олимпиадах от учреждения	2,64
Оценка участия в выставках и смотрах от учреждения	4,5
Оценка необходимых условий для охраны и укрепления здоровья в учебном заведении	6,65
Оценка необходимых условий для организации питания в учебном заведении	6,37
Оценка условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	4,86
Оценка оказания психолого-педагогической помощи в учебном заведении	6,44
Оценка оказания медицинской помощи в учебном заведении	4,17
Оценка оказания социальной помощи в учебном заведении	5,5
Оценка материально-технического обеспечения учебного заведения	8,31
Оценка информационного обеспечения учебного заведения	8,08
Оценка условий для индивидуальной работы с учащимся	6,92
Оценка доступности дополнительных образовательных программ	1,56
Баллы	79,2
Оценка уровня доброжелательности персонала	9,29
Оценка уровня вежливости персонала	9,29
Оценка уровня компетентности персонала	9,51
Баллы	28,09
Оценка материально-технического оснащения учебного заведения	8,13
Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг	9,76
Оценка желания рекомендовать учиться в данном учебном заведении своим родственникам и знакомым	8,29
Баллы	26,18

МБУДО Детская художественная школа рекомендуем обратить внимание на следующие критерии:

1. Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по эл. почте;
2. Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением с помощью электронных сервисов через официальный сайт;
3. Оценка оказания психолого-педагогической помощи в учебном заведении;
4. Оценка оказания медицинской помощи в учебном заведении;
5. Оценка материально-технического оснащения учебного заведения;
6. Оценка желая рекомендовать учиться в данном учебном заведении своим родственникам и знакомым.

Детская художественная школа	
Оценка полноты информации о деятельности на официальном сайте	7,89
Оценка актуальности размещения информации на официальном сайте	7,81
Оценка наличия на официальном сайте сведений о педагогических работниках	7,51
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по телефону	6,81
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением по эл. почте	5,84
Оценка доступности взаимодействия с учебным заведением с помощью электронных сервисов через официальный сайт	6,39
Оценка наличия возможности внесения предложений по улучшению работы через официальный сайт	6,77
Оценка доступности сведений о ходе рассмотрения обращения учащихся	6,77
Баллы	55,79
Оценка наличие и возможность развития творческих способностей и интересов в учреждении	7,94
Оценка участия в конкурсах и олимпиадах от учреждения	7,62
Оценка участия в выставках и смотрах от учреждения	6,49
Оценка необходимых условий для охраны и укрепления здоровья в учебном заведение	7,36
Оценка необходимых условий для организации питания в учебном заведении	7,56
Оценка условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	6,56
Оценка оказания психолого-педагогической помощи в учебном заведении	6
Оценка оказания медицинской помощи в учебном заведении	6,03
Оценка оказания социальной помощи в учебном заведении	6,74
Оценка материально-технического обеспечения учебного заведения	8,08
Оценка информационного обеспечения учебного заведения	7,89
Оценка условий для индивидуальной работы с учащимся	7,07
Оценка доступности дополнительных образовательных программ	0,14
Баллы	75,3
Оценка уровня доброжелательности персонала	9
Оценка уровня вежливости персонала	9,01
Оценка уровня компетентности персонала	9,08
Баллы	27,09
Оценка материально-технического оснащения учебного заведения	6,97
Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг	9,66
Оценка желая рекомендовать учиться в данном учебном заведении своим родственникам и знакомым	7,69
Баллы	24,32

**Сводная таблица показателей
формируемых на основании информации размещенной на официальных сайтах
учреждений дополнительного образования г. Южно-Сахалинск**

Наименование требования информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Центральная детская музыкальная школа	Детская школа искусств №2	Детская школа искусств «Этнос»	Детская школа искусств №4	Детская музыкальная школа №1	Детская музыкальная школа №5	Детская художественная школа
Официальный сайт		http://cdmsh.shl.muzkult.ru/	http://schoolart2.shl.muzkult.ru/	http://etnos.shl.muzkult.ru/	http://dshi4.shl.muzkult.ru/	http://dmsh1.shl.muzkult.ru/	http://dmsh5.shl.muzkult.ru/	http://dhsh.shl.muzkult.ru/
Полное наименование организации, сокращенное наименование организации культуры	1	0,5	1	1	0,5	0,5	1	0,5
Почтовый адрес	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Схема размещения организации, схема проезда	0,5	0	0	0	0	1	0	0
Адрес электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1
Структура организации	1	1	1	1	1	1	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации	1	1	1	1	1	1	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1	1	1	1	1	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1	1	1	1	1	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1	1	1	1	1	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1	1	1	1	1	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1	1	1	0	1	1	1

Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1	1	1	1	1	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1	1	1	1	0,5	0	1
Перечень услуг, оказываемых организацией.	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0	0	0	0	0	0	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	0	0	0	0	0	0	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	1	1	1	1	1	0	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0	0	1	0	0	0	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	1	1	1	1	1	1	1	1
Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0	1	1	0	1	0	0
Информация о руководителе организации, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации	1	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации	1	1	1	1	1	1	1	1

Режим, график работы организации	1	1	1	1	1	1	0	1	
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации (приемная)	1	1	1	1	1	1	1	1	
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	0	0	0	0	0	0	0	
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации)	1	0	0	0	0	0	0	0	
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации (или виджет на сайте учреждения)	1	0	1	1	0	1	0	0	
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций	1	0	0	0	0	0	0	0	
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0	0	0	0	0	0	0	
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации	1	0	1	1	0	1	0	0	
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации	1	0	0	0	0	0	0	0	
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	1	0	0	0	0	0	0	0	
ИТОГО	Макс значение 34 балла	22,5	26	27	21,5	26,5	20,5	22	
Наименование требования/информационного объекта	Максимальное значение, баллы	школа	Центральная детская музыкальная школа	Детская школа искусств №2	Детская школа искусств «Этнос»	Детская школа искусств №4	Детская музыкальная школа №1	Детская музыкальная школа №5	Детская художественная школа
Рейтинг		4	5	7	2	6	1	3	

В результате суммирования баллов критериев, опубликованных на официальном сайте учреждений дополнительного образования г. Южно-Сахалинск, рейтинг данных учреждений, выглядит следующим образом:

- 7 рейтинг – Детская школа искусств «Этнос», 27 баллов
- 6 рейтинг - Детская музыкальная школа №1, 26,5 баллов
- 5 рейтинг - Детская школа искусств №2, 26 баллов
- 4 рейтинг - Центральная детская музыкальная школа, 22,5 баллов
- 3 рейтинг - Детская художественная школа, 22 балла
- 2 рейтинг - Детская школа искусств №4, 21,5 баллов
- 1 рейтинг - Детская музыкальная школа №5, 20,5 баллов

Добрый день!

Мы проводим анкетирование с целью выяснения Вашего мнения по работе образовательного учреждения. Отметьте, пожалуйста, в баллах, насколько вы оцениваете качество образовательных услуг, от 1 до 10. Где 1 баллов - это самая низкая оценка, а 10 баллов – самая высокая оценка!

№	Вопросы	баллы									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Как вы оцениваете, полноту информации о Вашем учебном заведении и ее деятельности на официальном сайте?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Насколько своевременно/ актуально размещается информация о Вашем учебном заведении и ее деятельности на официальном сайте?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Как Вы оцените, наличие на официальном сайте сведений о педагогических работниках Вашего учебного заведения?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Как Вы считаете, насколько доступно взаимодействие между Вами и образовательным учреждением по телефону ?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Как Вы считаете, насколько доступно взаимодействие между Вами и образовательным учреждением по электронной почте ?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Как Вы считаете, насколько доступно взаимодействие между Вами и образовательным учреждением с помощью электронных сервисов , предоставляемых на официальном сайте Вашего учебного заведения?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Как Вы оцениваете наличие возможности внесения предложений , направленных на улучшение работы Вашего учебного заведения, через официальный сайт учебного заведения?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Оцените насколько доступны сведения о ходе рассмотрения обращений учащихся (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Как Вы оцениваете наличие и возможность развития творческих способностей и интересов в вашем учреждении?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Как Вы оцениваете участие в конкурсах и олимпиадах от Вашего учреждения?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Как Вы оцениваете участие в выставках и смотре х от Вашего учреждения?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Как Вы оцениваете наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья в Вашем учебном заведении?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Как Вы оцениваете наличие необходимых условий для организации питания в Вашем учебном заведении?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Как Вы оцениваете условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Оцените, в баллах, наличие возможности оказание психолого-педагогической помощи в Вашем учебном заведении?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	Оцените, в баллах, наличие возможности оказание медицинской помощи?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	Оцените, в баллах, наличие возможности оказание социальной помощи?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18	Как Вы оцениваете материально-техническое обеспечение учебного заведения?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19	Как Вы оцениваете информационное обеспечение учебного заведения?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20	Оцените какие условия имеются для индивидуальной работы с учащимся	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21	Оцените в баллах, доступность дополнительных образовательных программ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22	Оцените, в баллах, доброжелательность работников Вашего учебного заведения?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23	Оцените, в баллах, вежливость работников Вашего учебного заведения?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24	Оцените, в баллах, компетентность работников Вашего учебного заведения?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25	Оцените, в баллах, удовлетворенность материально-техническим обеспечением Вашего учебного заведения?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26	Оцените, в баллах, удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг Вашего учебного заведения?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27	Оцените, в баллах, насколько Вы готовы рекомендовать учиться в Вашем учебном заведении родственникам и знакомым?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10