

## УТВЕРЖДАЮ

Председатель Общественного совета  
при Исполнительном комитете  
муниципального образования  
город Набережные Челны  
Республики Татарстан

\_\_\_\_\_ Р. Д. Ипеева  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 года

## О Т Ч Е Т

**о результатах независимой оценки качества деятельности организаций,  
осуществляющих образовательную деятельность  
в городе Набережные Челны за 2017 год**

Независимая оценка качества (далее - НОК) оказания услуг муниципальными организациями в сфере образования организована и проведена в городе в III и IV кварталах 2017 года с охватом 204-х муниципальных организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории города Набережные Челны Республики Татарстан.

НОК образовательной деятельности организаций дошкольного, общего образования, дополнительного образования проведена в соответствии с Федеральным законом 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», Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

Общественный совет (далее - ОС) при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны на основании Плана работы на 2017 год и решения от 14.09.2017, протокол № 7 определил и утвердил:

1) Перечень 204 образовательных организаций в т.ч.:

- организации дошкольного образования - 119 учреждений, 100%;
- организации общего образования - 62 учреждения, 100%;
- организации дополнительного образования - 23 учреждения, 100%

2) Сроки проведения НОК образовательной деятельности: с 28 сентября по 30 октября.

3) Техническое задание для организации-оператора по осуществлению сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности организаций города.

НОК образовательной деятельности организаций в сфере образования была направлена на получение сведений об образовательной деятельности, о качестве подготовки обучающихся и реализации образовательных программ, проведена с целью повышения информированности потребителей (родителей, законных представителей детей) о качестве работы образовательных муниципальных организаций.

НОК образовательной деятельности организаций осуществлялась по 4-м группам показателей, определенных приказом Минобрнауки России от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»:

1) открытость и доступность информации об организациях (учреждениях), осуществляющих образовательную деятельность,

2) комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность,

3) доброжелательность, вежливость и компетентность работников,

4) удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций (учреждений).

Всего проведены:

- исследования официальных сайтов всех образовательных организаций, размещенных в открытом доступе на образовательном портале Республики Татарстан «Электронное образование в Республике Татарстан» [https:// edu.tatar.ru](https://edu.tatar.ru) по наличию размещения основных сведений об организациях, о структуре, органах управления организацией, о руководителях и педагогических работниках, документов об организации, сведениях реализуемых образовательных программах, о

финансово-хозяйственной деятельности, о материально-техническом обеспечении и оснащения образовательного процесса в организации, информации о порядке приёма в организацию, перевода обучающихся, предоставления платных образовательных услуг, отчетов самообследования;

- анкетирование и экспресс-опрос потребителей образовательных услуг (родителей, законных представителей детей) в образовательных организациях;

- посещения и ознакомления с деятельностью образовательных организаций, состоянием зданий, территорий, кабинетов, залов, обеспечением горячего питания, охраны жизни и здоровья детей;

- мониторинг «тайных /слепых» звонков, анонимных писем на электронные почты организаций для оценки качества, объема и форм предоставляемых услуг - посещения;

- сбор, обобщение и анализ информации, полученных в ходе НОК образовательной деятельности муниципальных организаций.

В прямом и очном социологическом исследовании НОК оказания услуг муниципальными организациями дошкольного образования, общего и дополнительного образования всего приняли участие 20 658 человек, из них: 15 803 женщин и 4 855 мужчин.

Рейтинг организаций производился поэтапно и по разделам, полученная информация обобщена в таблицах по организациям дошкольного, общего образования и дополнительного образования.

В разделе НОК образовательной деятельности организаций дополнительного образования рейтинг проводился среди 23-х учреждений дополнительного образования города (таблица 1):

### I. Муниципальные организации дополнительного образования города

Таблица 1

№ п/п	Наименование организаций	Открытость и доступность информации  (max 40 баллов)	Комфортность условий и доступность  (max 70 баллов)	Добротность, вежливость и компетентность работников (max 20 баллов)	Удовлетворенность качеством оказания услуги (max 30 баллов)	Общее количество баллов  (max 160 баллов)	Рейтинг
1.	МАУДО "Детская хореографическая школа»	39,00	<b>70,00</b>	<b>20,00</b>	<b>30,00</b>	<b>159,00</b>	1
2.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 5"	39,00	<b>70,00</b>	<b>20,00</b>	29,00	<b>158,00</b>	2
3.	МАУДО "Детская художественная школа № 1"	37,00	<b>70,00</b>	<b>20,00</b>	29,90	<b>156,90</b>	3
4.	МАУДО "Детская художественная школа № 2"	38,00	67,50	19,70	29,65	<b>154,85</b>	4
5.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 4"	39,00	66,50	<b>20,00</b>	28,80	<b>154,30</b>	5
6.	МАУДО "Детская школа искусств"	37,00	<b>70,00</b>	19,70	27,20	<b>153,90</b>	6
7.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 2"	39,00	66,00	19,60	28,40	<b>153,00</b>	7
8.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 1"	38,00	65,50	19,80	29,10	<b>152,40</b>	8
9.	МАУДО "Детская школа хореографического искусства № 17"	35,50	67,50	<b>20,00</b>	28,60	<b>151,60</b>	9
10.	МАУДО "Детско-юношеский центр № 14"	38,00	62,50	<b>20,00</b>	29,60	<b>150,10</b>	10
11.	МАУДО "Городской дворец творчества детей и молодежи № 1"	39,00	60,00	19,89	29,60	<b>148,49</b>	11
12.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 6 имени Салиха Сайдашева»	37,00	68,50	18,80	23,68	<b>147,98</b>	12
13.	МАУДО "Дом детского творчества № 15"	<b>40,00</b>	60,00	19,80	28,08	<b>147,88</b>	13
14.	МБУДО "Детская музыкальная школа № 3"	37,00	62,00	19,60	28,70	<b>147,30</b>	14
15.	МАУДО "Центр детского творчества № 16 "Огниво"	38,00	62,50	18,20	28,60	<b>147,30</b>	15
16.	МАУДО "Детская школа искусств №13 (татарская)"	38,00	59,00	<b>20,00</b>	29,20	<b>146,20</b>	16

17.	МАУДО "Детская школа театрального искусства"	38,00	64,00	<b>20,00</b>	22,00	<b>144,00</b>	<b>17</b>
18.	МАУДО "Детская школа искусств № 6 "ДА-ДА" (Архитектурно-дизайнерского профиля)"	38,00	57,50	19,00	28,90	<b>143,40</b>	<b>18</b>
19.	МАУДО "Детская школа искусств № 7"	34,00	58,00	19,60	27,80	<b>139,40</b>	<b>19</b>
20.	МАУДО "Детский эколого – биологический центр № 4»	37,50	56,50	19,50	25,70	<b>139,20</b>	<b>20</b>
21.	МАУДО "Центр детского технического творчества № 5"	39,50	50,00	19,60	28,70	<b>137,80</b>	<b>21</b>
22.	МАУДО "Детская школа хореографии № 3 «Соцветие"	35,50	52,50	<b>20,00</b>	29,50	<b>137,50</b>	<b>22</b>
23.	МАУДО "Детский физкультурно-оздоровительный центр «Дельфин» № 8"	34,50	48,00	18,40	25,60	<b>126,50</b>	<b>23</b>

## II. Организации дополнительного образования управления культуры

В разделе НОК образовательной деятельности организаций дополнительного образования рейтинг проводился отдельно среди 10-ти образовательных организаций управления культуры, это Детские музыкальные школы (далее ДМШ) № 1, № 2, № 3, № 4, № 5, № 6 им. Салиха Сайдашева, Детская школа искусства (далее ДШИ), Детская художественная школа № 1 (далее ДХШ № 1), Детская хореографическая школа (далее ДХШ) и Детская школа театрального искусства (далее ДШТИ).

Сбор информации проводился в установленные сроки рабочими комиссиями и добровольцами из числа ветеранов культуры, ведущих специалистов и студентов под руководством организации-оператора в лице председателя Набережно-Челнинской городской профсоюзной организации работников образования и членов Общественного совета, независимых экспертов в сфере образования и культуры Манусовой Валентины Николаевны, Файрушина Анаса Батыровича, Пудаковой Ольги Владимировны и Анисимова Михаила Александровича.

В анкетировании в организациях дополнительного образования управления культуры приняли участие: 561 человек (родители и законные представители детей), из них: 450 женщин и 111 мужчин.

Результаты рейтинга НОК образовательной деятельности 10-ти организаций дополнительного образования управления культуры обобщены в таблице 2.

## III. Рейтинг организаций дополнительного образования управления культуры

Таблица 2

№ п/п	Наименование организаций	Открытость и доступность информации  (max 40 баллов)	Комфортность условий и доступность  (max 70 баллов)	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (max 20 баллов)	Удовлетворенность качеством оказания услуги (max 30 баллов)	Общее количество баллов (max 160 баллов)	Рейтинг
1.	МАУДО "Детская хореографическая школа»	39,00	<b>70,00</b>	<b>20,00</b>	<b>30,00</b>	<b>159,00</b>	1
2.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 5"	39,00	<b>70,00</b>	<b>20,00</b>	29,00	<b>158,00</b>	2
3.	МАУДО "Детская художественная школа № 1"	37,00	<b>70,00</b>	<b>20,00</b>	29,90	<b>156,90</b>	3
4.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 4"	39,00	66,50	<b>20,00</b>	28,80	<b>154,30</b>	4
5.	МАУДО "Детская школа искусств"	37,00	<b>70,00</b>	19,70	27,20	<b>153,90</b>	5
6.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 2"	39,00	66,00	19,60	28,40	<b>153,00</b>	6
7.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 1"	38,00	65,50	19,80	29,10	<b>152,40</b>	7
8.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 6 имени Салиха Сайдашева»	37,00	68,50	18,80	23,68	<b>147,98</b>	8
9.	МБУДО "Детская музыкальная	37,00	62,00	19,60	28,70	<b>147,30</b>	9

	школа № 3"						
10.	МАУДО "Детская школа театрального искусства"	38,00	64,00	<b>20,00</b>	22,00	<b>144,00</b>	<b>10</b>

Итоги НОК 10-ти образовательных организаций управления культуры по муниципальному образованию город Набережные Челны показали, что качество оказания услуг составило **1526,78** баллов из **1600** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении - **95,43%**.

Результаты по четырем основным блокам критериев оценки качества представлены в таблице 3:

Таблица 3

№ критерия	По совокупным результатам общих критериев оценки по муниципальному образованию	Интегральное значение критерия по муниципальному образованию (в баллах)	% (от максимального интегрального значения критерия по муниципальному образованию)
1	По результатам оценки открытости и доступности информации об образовательной организации	380,00 баллов	95,00%
2	По результатам оценки комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения	672,50 баллов	96,08%
3	По результатам доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации	197,50 баллов	98,75%
4	Удовлетворенность качеством оказания услуг	276,78 баллов	92,26%

По результатам обработанных материалов, полученных в ходе экспертных процедур НОК, сформирован рейтинг организаций дополнительного образования управления культуры по совокупности интегральных общих значений критериев открытости и доступности, комфортности, доброжелательности, вежливости, компетентности и удовлетворенности качеством оказания услуг.

Результаты 10-ти образовательных организаций находятся на оптимальном уровне, это в диапазоне от 90% до 99,38%.

Наибольшую удовлетворенность качеством предоставления услуг потребителями выявлено в организациях дополнительного образования (таблица 4).

Таблица 4

1.	МАУДО "Детская хореографическая школа»	159,00	99,38 %
2.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 5"	158,00	98,75 %
3.	МАУДО "Детская художественная школа № 1"	156,90	98,07 %

Организации, замыкающие рейтинговую таблицу, отображены в таблице 5:

Таблица 5

1.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 6 имени Салиха Сайдашева»	147,98	92,49 %
2.	МБУДО "Детская музыкальная школа № 3"	147,30	92,07 %
3.	МАУДО "Детская школа театрального искусства"	144,00	90,00 %

### *1. Показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об образовательной организации»*

По результатам обработанных материалов, полученных в экспертных процедурах НОК, сформирован рейтинг организаций дополнительного образования по совокупности интегральных общих значений критерия **открытости и доступности информации** об образовательных организациях, осуществляющих образовательную деятельность (таблица 6).

Результаты 10-ти образовательных организаций находятся на оптимальном уровне, это в диапазоне от 92,5% до 97,5%.

Таблица 6

1.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 2"	39,00	97,5 %
2.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 4"	39,00	97,5 %
3.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 5"	39,00	97,5 %
4.	МАУДО "Детская хореографическая школа»	39,00	97,5 %
5.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 1"	38,00	95,0 %
6.	МАУДО "Детская школа театрального искусства"	38,00	95,0 %
7.	МБУДО «Детская музыкальная школа № 3»	37,00	92,5 %
8.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 6 имени Салиха Сайдашева»	37,00	92,5 %
9.	МАУДО "Детская художественная школа № 1"	37,00	92,5 %
10.	МАУДО "Детская школа искусств"	37,00	92,5 %

Полнота и актуальность информации, размещенной на официальных сайтах в информационной системе «Электронное образование в Республике Татарстан», в сети «Интернет» <https://edu.tatar.ru> об организациях дополнительного образования и наличие сведений о педагогических работниках обозначилась в полном объеме во всех организациях.

В осмотренных организациях дополнительного образования качество образовательной деятельности соответствует уставной деятельности, муниципальным заданиям, учебным планам и программам организаций.

В среднем 95% опрошенных потребителей услуг довольны открытостью и доступностью информации о деятельности организаций дополнительного образования управления культуры.

По результатам анкетирования родителей (законных представителей детей) по данному блоку критериев по всем образовательным организациям выявлено, что 4,46 % родителей (законных представителей детей), получают недостаточную информацию о предоставляемых услугах.

Наибольшее число отрицательных ответов выявлено в организациях дополнительного образования, в которых:

- информирование и порядок предоставления образовательных услуг организован не в полной мере в организациях: ДМШ № 6 им.Салиха Сайдашева (18,65 %), ДМШ № 5 (6,56 %), ДМШ № 3 (6,53 %), ДМШ № 2 (4,17 %), ДШИ (4,84 %), ДШТИ (2 %) и ДХШ № 1 (1%);

- взаимодействие по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов на возможность внесения предложений, направленных на улучшение работы организаций считают не в полной мере доступными в: ДМШ № 5 (9,84%), ДМШ № 6 им.Салиха Сайдашева (6,78%), ДШТИ (6%), ДМШ № 1, ДМШ № 3, ДМШ № 4 и ДХШ № 1 (5% и менее).

По результатам работы экспертов выявлено:

- на официальных сайтах организаций размещены рабочие образовательные программы в полном объеме, однако не все организации разместили дополнительные образовательные программы и адаптированные образовательные программы для работы с детьми ОВЗ;

- книги обращений граждан (книга жалоб и предложений) находятся на вахтах организаций, кроме ДМШ № 3 (в приёмной директора), но они, в основном, без замечаний и предложений.

По результатам мониторинга «тайных /слепых» звонков, анонимных писем на электронные почты организаций для оценки качества, объема и форм предоставляемых услуг – посещения:

- дозвонились в рабочее время до всех организаций, но, в основном, получена информация не в полном объеме или некорректные ответы на анонимные звонки;

- не получили ответа на письма по электронной почте от: ДМШ № 3, ДМШ № 6 им.С.Сайдашева, ДХШ № 1 и ДШИ;

- получили ответы на электронные письма на второй день от: ДМШ № 1 и ДШТИ.

К основным информационным **дефицитам** по первому блоку можно отнести следующее:

- не все пользователи услуг используют возможности Интернета, следовательно, в достаточной мере не информированы по комплексу предоставления образовательных услуг, по причине ИКТ неграмотности, либо отсутствия в местах проживания Интернета;

- не рассматривается возможность использования книги обращения граждан (жалоб и предложений) в учреждениях, как альтернатива обращениям в электронном варианте;

- не регистрируются и не ранжируются обращения граждан руководителями (ответственными лицами) учреждений;

- не прописаны условия для обучения детей с ОВЗ;
- не разработан стандарт получения информации по телефону.

## *II. Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»*

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК, сформирован рейтинг организаций дополнительного образования управления культуры по совокупности интегральных общих значений критерия комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения в таблице 7.

Результаты 9-ти образовательных организаций находятся на оптимальном уровне, это в диапазоне от 91,43% до 100%. Результат ДМШ № 6 им. С.Сайдашева (88,58%) находится на эффективном уровне, это в диапазоне от 80% до 90% включительно.

Таблица 7

1.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 5"	70,00	100 %
2.	МАУДО "Детская школа искусств"	70,00	100 %
3.	МАУДО "Детская художественная школа № 1"	70,00	100 %
4.	МАУДО "Детская хореографическая школа»	70,00	100 %
5.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 6 имени Салиха Сайдашева»	68,50	97,86 %
6.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 4"	66,50	95 %
7.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 2"	66,00	94,29 %
8.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 1"	65,50	93,58 %
9.	МАУДО "Детская школа театрального искусства"	64,00	91,43 %
10.	МБУДО "Детская музыкальная школа № 3"	62,00	88,58 %

96,08 % опрошенных считают, что в организациях дополнительного образования созданы комфортные условия для пребывания обучающихся, высокий уровень преподавательского состава, высокие рейтинговые показатели. Родители удовлетворены в части количества и качества участия детей в республиканских, всероссийских и международных олимпиадах, конкурсах и фестивалях. В организациях дополнительного образования управления культуры создана ситуация для успешного обучения детей и подростков.

Эксперты отмечают привлечение детей с ОВЗ к занятиям в организациях дополнительного образования и имеющих адаптированные программы для получения знаний и навыков игры на инструментах, в области художественного искусства и дизайна и хореографии, это в: ДМШ № 1, ДМШ № 5, ДХШ № 1, ДХШ и ДШТИ.

С точки определения показателя комфортности лишь ДМШ № 6 им.С.Сайдашева располагается в стандартном здании, предусмотренного требованиям организации обучения. Остальные организации дополнительного образования размещаются на базах общеобразовательных школ, детских садов и других приспособленных зданиях, что создают неудобства в образовательном процессе и для привлечения детей к занятиям с ОВЗ и инвалидов.

По результатам анкетирования родителей (законных представителей детей) по данному блоку критериев по всем образовательным организациям, выявлено незначительное число отрицательных ответов, в которых:

- некомфортность условий оказания услуг в организациях: ДМШ № 6 им. С.Сайдашева (10,17%), ДШТИ (10%), а в ДМШ № 5, ДМШ № 2, ДМШ № 3 и ДШИ (4,92% и менее),
- здание требует ремонта в: ДШТИ (48%), ДМШ № 6 им. С. Сайдашева (30,51%), ДШИ (8,07%), ДМШ № 3 (6,53%), ДМШ № 2 и ДМШ № 5 (4% и менее);
- залы требуют ремонта в: ДШТИ (20%), ДМШ № 6 им. С.Сайдашева (18,65%), ДШИ (9,68%), а в ДМШ № 5, ДМШ № 4, ДМШ № 3, ДМШ № 2 (4,92% и менее).

К основным дефицитам по комфортности условий в организациях дополнительного образования управления культуры можно отнести следующее:

- пандусы установлены только на крыльце в 8-ми организациях (кроме ДМШ № 2 и ДХШ), которые располагаются на базах общеобразовательных школ, отсутствуют условия для подъёма колясочников на 2-й этаж и выше;

- недостаточно благоустроены и оснащены территории: ДМШ № 3 (58,7%), ДШТИ (54%), ДМШ № 2 (20,84%), ДМШ № 5 (14,76%), ДМШ № 6 (13,56%), ДШИ (12,91%), а в ДХШ № 1, ДМШ № 4, ДМШ № 1 (5,34% и менее);
  - нет возможности оплаты за обучение через сайт «Государственные услуги в РТ» в ДМШ № 1 (2,5%);
  - не достаточно мест в гардеробе в ДШТИ (2%);
  - низкий температурный режим в учебных классах в ДМШ № 6 им. С. Сайдашева (1,70%);
  - не устраивает количество парковочных мест для автомобилей в ДМШ № 5 (1,70%) и ДШТИ (2%)
  - узкая подъездная дорога к организации в ДШТИ (2%).
- Эксперты при посещении организаций дополнительного образования отметили:
- изношенность музыкального инструментария на 90% в ДМШ № 1, № 2, № 3 и ДШИ;
  - необходимость замены 70-ти окон в ДШИ;
  - необходимость капитального ремонта здания, учебных классов и концертных залов ДМШ № 6 им. С.Сайдашева, реконструкции (строительства) хореографического зала с высоким потолком для учебного процесса в ДХШ;
  - необходимость централизации учебных классов ДМШ № 3, расположенных на разных блоках и этажах СОШ № 43;
  - недостаточность освещения на сцене и в зрительном зале, необходимость приобретения свето-видео-звуковой аппаратуры и мультимедийного оборудования для использования в процессе обучения и выступления обучающихся ДШТИ.

### *III. Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников»*

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК, сформирован рейтинг организаций дополнительного образования управления культуры по совокупности интегральных общих значений критерия доброжелательности, вежливости и компетентности работников (таблица 7).

Результаты всех 10-ти образовательных организаций находятся на оптимальном уровне, это в диапазоне от 94% до 100%.

Таблица 7

1.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 4"	20,00	100 %
2.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 5"	20,00	100 %
3.	МАУДО "Детская хореографическая школа»	20,00	100 %
4.	МАУДО "Детская художественная школа № 1"	20,00	100 %
5.	МАУДО "Детская школа театрального искусства	20,00	100 %
6.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 1"	19,80	99%
7.	МАУДО "Детская школа искусств"	19,70	98,5%
8.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 2"	19,60	98%
9.	МБУДО "Детская музыкальная школа № 3"	19,60	98%
10.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 6 имени Салиха Сайдашева»	18,80	94%

98,75 % родителей (законные представители детей) отмечают доброжелательность, внимательность и вежливость, компетентность работников всех 10-ти образовательных организаций.

Доброжелательность и вежливость на 100% отметили в: ДМШ № 4, ДШИ, ДХШ № 1, ДХШ и ДШТИ.

Компетентность педагогического состава и персонала организаций на 100% отметили в: ДМШ № 1, № 2, № 4, № 5 и № 6 им. С.Сайдашева, ДХШ № 1, ДХШ и ДШТИ.

К основным дефицитам по третьему блоку можно отнести следующее:

- недоброжелательная форма общения в ДМШ № 2 (12,5%), ДМШ № 6 им.С.Сайдашева (11,87%) и ДШИ (6,46%).

#### **IV. Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности»**

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК, сформирован рейтинг организаций дополнительного образования управления культуры по совокупности интегральных общих значений критерия удовлетворенности качеством образовательной деятельности (таблица 8).

Результаты 8-ми образовательных организаций находятся на оптимальном уровне, это в диапазоне от 90,67% до 100%.

Результаты ДМШ № 6 и ДШТИ находится на рациональном уровне, в диапазоне от 73,34% до 78,94% включительно.

Таблица 8

1.	МАУДО "Детская хореографическая школа»	30,00	100 %
2.	МАУДО "Детская художественная школа № 1"	29,90	99,67%
3.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 1"	29,10	97%
4.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 5"	29,00	96,67%
5.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 4"	28,80	96%
6.	МБУДО "Детская музыкальная школа № 3"	28,70	95,67%
7.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 2"	28,40	94,67%
8.	МАУДО "Детская школа искусств"	27,20	90,67%
9.	МАУДО "Детская музыкальная школа № 6 имени Салиха Сайдашева»	23,68	78,94%
10.	МАУДО "Детская школа театрального искусства"	22,00	73,34%

92,26% родителей (законных представителей детей) из числа опрошенных в 10-ти образовательных организациях удовлетворены качеством оказания услуг.

100% удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг выразили родители (законные представители детей) в ДХШ и ДШТИ.

100% готовность рекомендовать организации родственникам и знакомым в: ДМШ № 3, ДМШ № 4, ДМШ № 5, ДХШ № 1 и ДХШ.

К основным дефицитам по четвертому блоку можно отнести следующее:

- слабое материально-техническое обеспечение отмечено в: ДМШ № 2 (20,84%), ДШТИ (12%), ДМШ № 6 им. С.Сайдашева (10,17%);

- неудовлетворенность качеством предоставляемых услуг выразили родители (законные представители детей) в: ДМШ № 6 им. С.Сайдашева (10,17%).

#### **Общие выводы и предложения:**

Деятельность организаций дополнительного образования соответствует требованиям и критериям качества предоставляемых услуг.

В организациях дополнительного образования созданы условия для развития личностного творческого потенциала обучающихся, которые участвуют в республиканских, всероссийских, международных олимпиадах, конкурсах и фестивалях, являются победителями, призерами и лауреатами. С научно-исследовательскими работами и разработками обучающиеся организаций принимают участие во всероссийских и международных научно-исследовательских и практических конференциях.

Большая работа проведена по подбору и расстановке кадров, пополнения преподавательского состава из числа учеников.

Информация о предоставляемых услугах размещается на официальных сайтах, информационных стендах организаций.

#### **Рекомендации**

1. Организациям дополнительного образования в рамках обеспечения информационной политики в деятельности организации:

- создать механизм обратной связи с потребителями услуг для изучения общественного мнения о качестве оказываемых услуг (рубрики «вопрос-ответ», анкетирование и другое);

- проводить регулярный мониторинг удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций;



- оказывать практическую помощь родителям (законным представителям детей) в использовании возможностей Интернета для своевременного получения информации по комплексу предоставления образовательных услуг;
- широко использовать книги обращения граждан (жалоб и предложений) в организациях, как альтернативу обращения в электронном варианте;
- усилить информационную работу по рекламе основной деятельности организаций для потребителей муниципальных услуг, в том числе для лиц с ОВЗ и инвалидов;
- разместить на официальных сайтах организаций дополнительные образовательные программы для детей с выдающимися способностями и особыми потребностями в образовании;
- разработать и разместить на сайтах организаций информацию об условиях обучения детей с ОВЗ и детей-инвалидов;
- разместить на официальных сайтах организаций адаптированные образовательные программы для работы с детьми ОВЗ следующим образовательным организациям: ДМШ № 2, ДМШ № 3, ДМШ № 4, ДМШ № 6 им. С.Сайдашева, ДШИ;
- продолжить работу по созданию доступной среды для детей с ОВЗ и детей-инвалидов, расширить количество оказываемых им услуг.

## 2. Руководителям учреждений:

- обеспечить доступность сведений о ходе рассмотрения письменных и устных обращений граждан (по телефону, электронной почте) и наличия ранжированной информации об обращениях граждан, назначить ответственных лиц по взаимодействию с гражданами;
- изыскать возможность улучшения материально-технического обеспечения организации;
- рассмотреть возможность предоставления услуг в части дополнительных занятий для молодёжи и взрослого населения.
- проанализировать результаты НОК и провести определенную работу по повышению уровня качества предоставляемых услуг, благоустройству территорий, материально-технической оснащенности учреждений.