

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ТВЕРСКОЙ ЦЕНТР СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ И
МАРКЕТИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ»**

ОТЧЕТ

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,
ПОДВЕДОМСТВЕННЫМИ УПРАВЛЕНИЮ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ТВЕРИ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Директор ООО «Тверской центр
социологических и маркетинговых
исследований»

Э.М. Вишнякова

ТВЕРЬ – 2022

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.

Первым критерием качества условий осуществления образовательной деятельности является «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность». Данный критерий отражается в трех показателях, представленных ниже. Способ оценки – изучение мнения потребителей образовательных услуг (родителей учащихся/воспитанников), экспертная оценка условий осуществления образовательной деятельности в организации и контент-анализ сайтов образовательных учреждений.

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными и правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационнотелекоммуникационной сети «Интернет»). Согласно результатам независимой оценки были получены следующие значения: **МБОУ ДО ДТДМ 74,02 (61-80 баллов-хорошо)**

1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). По результатам независимой оценки были получены следующие значения (баллы, максимально возможное значение – 100 баллов): **МБОУ ДО ДТДМ 100,00**

1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от количества ответивших потребителей) Согласно данным исследования получены следующие значения (проценты максимально возможное значение – 100%). **МБОУ ДО ДТДМ 97,78**

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Вторым критерием, использованным для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, стал критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность». Для раскрытия содержания указанного критерия применялись два показателя, которые будут рассмотрены далее. Способ оценки – экспертная оценка условий осуществления образовательной деятельности в организации и анкетирование потребителей образовательных услуг.

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации). **МБОУ ДО ДТДМ 100,00**

2.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в процентах от количества ответивших потребителей). **МБОУ ДО ДТДМ 92,08**

3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Третьим критерием, использованным для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, стал критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», представленный тремя показателями. Способ оценки – изучение мнения потребителей услуг и экспертная оценка условий осуществления образовательной деятельности в организации.

3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных

лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. **МБОУ ДО ДТДМ 80,00**

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. **МБОУ ДО ДТДМ 20,00**

3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от числа ответивших получателей образовательных услуг – инвалидов). **МБОУ ДО ДТДМ 88,46**

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Четвертым критерием, использованным для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, стал критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации», представленный тремя показателями. Указанные характеристики составляют основу коммуникативной компетентности персонала. Способ оценки – анкетирование потребителей услуг.

4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа ответивших получателей образовательных услуг) Согласно результатам независимой оценки: **МБОУ ДО ДТДМ 99,01**

4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа ответивших получателей образовательных услуг) На основании независимой оценки: **МБОУ ДО ДТДМ 99,01**

4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных ответивших получателей образовательных услуг) На основании проведенной независимой оценки: **МБОУ ДО ДТДМ 98,61**

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Пятым критерием оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, стал критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций», представленный тремя показателями. Способ оценки – анкетирование потребителей услуг.

5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от числа ответивших получателей образовательных услуг) На основании независимой оценки: **МБОУ ДО ДТДМ 99,34**

5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа ответивших получателей образовательных услуг) Согласно результатам независимой оценки: **МБОУ ДО ДТДМ 97,85**

5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа ответивших получателей образовательных услуг). На основании независимой оценки: **МБОУ ДО ДТДМ 98,84**

**КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности, проводилась по 5-ти основным критериям: открытость и доступность информации об организации, комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, доступность образовательной деятельности для инвалидов, доброжелательность, вежливость работников организации, удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций.

Критерий 1 - «Открытость и доступность информации об организации». **МБОУ ДО ДТДМ 91,3**

Критерий 2 - «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность». **МБОУ ДО ДТДМ 96,0**

Критерий 3 - «Доступность образовательной деятельности для инвалидов». **МБОУ ДО ДТДМ 58,5**

Критерий 4 - «Доброжелательность, вежливость работников организации». **МБОУ ДО ДТДМ 98,9**

Критерий 5 - «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций». **МБОУ ДО ДТДМ 98,8**

ИТОГОВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

МБОУ ДО ДТДМ	название ОО
74,02	1.1. соответствие информации о деятельности ОО, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку, установленным нормативным
100,00	1.2. наличие на официальном сайте ОО информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование
97,78	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ОО, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте ОО в сети интернет
91,32	1 критерий "Открытость и доступность информации об ОО"
100,00	2.1. Обеспечение в ОО комфортных условий для предоставления услуг
92,08	2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в ОО
96,04	2 критерий "Комфортность условий предоставления услуг"
80,00	3.1. Оборудование помещений ОО и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов
20,00	3.2. Обеспечение в ОО условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
88,46	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
58,54	3 критерий "Доступность услуг для инвалидов"
99,01	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОО, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию
99,01	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОО, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в ОО
98,61	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОО при использовании дистанционных форм взаимодействия
98,93	4 критерий "Доброжелательность, вежливость работников ОО"
99,34	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать ОО родственникам и знакомым
97,85	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг
98,84	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в ОО
98,80	5 критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"
88,72	итоговые оценки