Приложение 5

**Оценка качества оказания услуг**

**учреждениями дополнительного образования города Волгодонска**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование критерия и показателей | Единицы измерения  (диапазон значений) | Количество баллов | | | | | |
| МБУ  ДО ДМШ им. Д.Д.Шостаковича | МБУ  ДО ДМШ им.  С.В.Рахманинова | МБУ ДО ШИ «ДЦДР» | МБУ  ДО ДТШ | МБУ  ДО ДШИ | МБУ  ДО ДХШ |
| **1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность** | **Средний балл (0-10)** | **9,8** | **9,8** | **9,8** | **9,8** | **8,2** | **9,8** |
| 1.1 Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации | баллы (0-10) | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 1.2 Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/) | баллы (0-10) | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 1.3 Наличие на официальном сайте организации в сети «Интернет» сведений о педагогических работниках организации | баллы (0-10) | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 1.4 Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации | баллы (0-10) | 10 | 10 | 10 | 10 | 5 | 10 |
| 1.5 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) | баллы (0-10) | 10 | 10 | 10 | 10 | 5 | 10 |
| 1.6 Доля получателей образовательных услуг, считающих информацию о работе организации и порядке предоставления услуг открытой и достаточной, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | проценты  (0-100),  баллы (0-10) | 98%  9 | 97,9%  9 | 97,4%  9 | 93,3%  9 | 91,8%,  9 | 96,7%  9 |
| **2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** | **Средний балл (0-10)** | **8,2** | **8** | **8,2** | **8,2** | **8** | **8** |
| 2.1 Материально - техническое и учебно-методическое обеспечение организации | баллы (0-10) | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| 2.2 Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися | баллы (0-10) | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 2.3 Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и фестивалях (в том числе во всероссийских и международных), выставках и других мероприятиях | баллы (0-10) | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| 2.4 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных условиями (помещение, оборудование, мебель и т.п.) предоставления образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей услуг | проценты  (0-100),  баллы (0-10) | 87,5%  8 | 81,3%  8 | 80,9%  8 | 87,6%  8 | 83,4%  8 | 86,2%  8 |
| 2.5 Доля получателей образовательных услуг, считающих условия предоставления образовательных услуг комфортными, от общего числа опрошенных | проценты  (0-100),  баллы (0-10) | 86,4%  8 | 78,3%  7 | 82,1%,  8 | 86,5%  8 | 78,2%  7 | 79,3%  7 |
| **3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников** | **Средний балл (0-10)** | **9** | **9** | **9** | **9** | **9** | **9** |
| 3.1 Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | проценты  (0-100),  баллы (0-10) | 95,7%  9 | 94%  9 | 95,3%  9 | 96,1%  9 | 95,1%  9 | 94,3%  9 |
| 3.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | проценты  (0-100),  баллы (0-10) | 98%  9 | 97%  9 | 97,2%  9 | 96,8%  9 | 97,3%  9 | 98,6%  9 |
| **4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации** | **Средний балл (0-10)** | **9** | **8,5** | **8** | **9** | **7,5** | **7,5** |
| 4.1 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | проценты  (0-100),  баллы (0-10) | 84,5%  8 | 83,2%  8 | 84,1%  8 | 85,1%  8 | 80,6%  8 | 84%  8 |
| 4.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | проценты  (0-100),  баллы (0-10) | 97,2%  9 | 96,6%  9 | 97,4%  9 | 97%  9 | 97%  9 | 97,9%  9 |
| 4.3 Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | проценты  (0-100),  баллы (0-10) | 99,2%  9 | 97%  9 | 98%  9 | 98,4%  9 | 98,3%  9 | 99,4%  9 |
| 4.4 Участие в акциях социального характера, культурно-массовых мероприятиях, реализации творческих проектов | баллы (0-10) | 10 | 8 | 6 | 10 | 4 | 4 |
| **Итоговое значение, баллы** | **0-40** | **36** | **35,3** | **35** | **36** | **32,7** | **34,3** |
| **Итоговое значение, %** | **0-100** | **90** | **88,3** | **87,5** | **90** | **81,8** | **85,8** |

|  |  |
| --- | --- |
| Порядковая шкала:  0 – 9 % – 0 баллов  10 – 19,9% – 1 балл  20 – 29,9% – 2 балла  30 – 39,9% – 3 балла  40 – 49,9% – 4 балла  50 – 59,9% – 5 баллов  60 – 69,9% – 6 баллов  70 – 79,9% – 7 баллов  80 – 89,9% – 8 баллов  90 – 99,9% – 9 баллов  100% – 10 баллов. | Низкий уровень - 0 - 50%  Средний уровень – 50 – 80%  Высокий уровень – 80 – 100% |