

**ОТЧЕТ**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** муниципального бюджетного  
учреждения дополнительного образования "Исилькульская детская школа  
искусств" Исилькульского муниципального района Омской области и  
муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования  
"Исилькульская детская художественная школа " Исилькульского  
муниципального района Омской области.

Ректор АН ПОО «МАНО»  
д.п.н., профессор, Академик РАО, Федеральный эксперт,  
Заслуженный Учитель РФ  
\_\_\_\_\_ В.И.Гам



## Содержание

Введение	3
Цель проведения независимой оценки	3
Объекты независимой оценки ОО	4
Критерии, показатели и индикаторы независимой оценки ОО	4
Инструментарий исследования	5
Результаты по критерию "Открытость и доступность информации об образовательной организации"	8
Результаты по критерию "Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения"	9
Результаты по критерию "Время ожидания предоставления услуги"	11
Результаты по критерию "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных организаций"	11
Результаты по критерию "Удовлетворенность качеством оказания услуг"	12
Итоговые результаты	13
Итоговое значение интегрального показателя качества образовательной деятельности	14
Приложение	15

## **Введение**

Независимая оценка качества образовательной деятельности муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования "Исилькульская детская школа искусств" Исилькульского муниципального района Омской области и муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования "Исилькульская детская художественная школа" Исилькульского муниципального района Омской области (заказчик Управление культуры Администрации Исилькульского муниципального района Омской области) проведена Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией (АН ПОО) «Многопрофильная Академия непрерывного образования» (МАНО) на основании Договора с Управлением культуры Администрации Исилькульского муниципального района Омской области на оказание услуги по организации и проведению процедуры независимой оценки качества образовательной деятельности Исилькульской детской школы искусств (ДШИ) и Исилькульской детской художественной школы (ДХИ). Деятельность ОО оценивалась по пяти критериям, определенным на федеральном уровне и нашедшим свое отражение в приказах и методических рекомендациях Министерства образования и науки Российской Федерации и Министерства культуры РФ:

- открытость доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
- удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

(Приказ Минобрнауки России от 05.12.2014 №1547; Методических рекомендаций Минобрнауки России №02-860 от 14.09.2016;

- время ожидания предоставления услуги;

(Приказ Министерства культуры №1542 от 22.11.2016; №261 от 17.03 2017).

Экспертами выступили сотрудники АН ПОО «МАНО». Всего в проведении независимой оценки участвовало 3 независимых эксперта. При этом экспертиза образовательной организации была проведена по двум направлениям:

сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки отдельных анкет, заполненных организацией-оператором (СибИНДО) по результатам изучения и оценки информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, а также другой опубликованной официальной информации;

сбор, обобщение и анализ информации, полученной организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (изучения мнения получателей услуг).

В рамках организации независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций были осуществлены следующие мероприятия:

- проведены обучающие семинары для экспертов по вопросам организации и проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее – НОК ОД);

- обеспечено программное сопровождение формирования электронного массива данных в рамках сбора, обобщения, анализа информации о качестве образовательной деятельности ОО.

### **Цель проведения независимой оценки**

«Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации».

*(Источник: Федеральный закон (далее - ФЗ № 256)  
от 21.07.2014 № 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», статья 95.2)*

#### **Объекты независимой оценки**

1	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Исилькульская детская школа искусств" Исилькульского муниципального района Омской области
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Исилькульская детская художественная школа " Исилькульского муниципального района Омской области

Независимая оценка качества образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, проводилась в отношении следующего типа образовательной организации Исилькульского муниципального района Омской области, подведомственной Администрации Управлению культуры Администрации Исилькульского муниципального района Омской области:

Тип образовательной организации	Количество образовательных организаций
Организация дополнительного образования	2

#### **Критерии, показатели и индикаторы независимой оценки ОО**

Оценка деятельности образовательных организаций по следующим общим критериям, разработанным в соответствии с Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» и Приказов Министерства культуры №1542 от 22.11.2016; №261 от 17.03 2017 года:

№ п/п	Показатели	
<b>Критерий I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	1.1. Наличие общей информации об организации на официальном сайте организации в сети "Интернет"	
2	1.2. Наличие информации о деятельности организации на официальном сайте организации	
3	1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации	
<b>Критерий II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>		
4	2.1. Комфортность условий пребывания в организации	

5	2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	
6	2.3. Удобство пользования электронными сервисами	
7	2.4. Удобство графика работы организации	
8	2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	
<b>Критерий III. Время ожидания предоставления услуги</b>		
9	3.1. Соблюдение режима работы организацией	
10	3.2. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией	
<b>Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников</b>		
11	4.1. Доброжелательность и вежливость персонала	
12	4.2. Компетентность персонала	
<b>Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		
13	5.1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией	
14	5.2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации	
15	5.3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет"	
16	5.4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации	

### **Инструментарий исследования**

Сбор данных о качестве деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, проводился с помощью следующих методов исследования.

В соответствии с нормативными документами НОКО проводилась по 16 показателям; 8 из 1-й и 2-й групп показателей оценивались в баллах по шкале от 0 до 10, 9 показателей из 3-й, 4-й и 5-й групп – как доля (проценты) удовлетворенных качеством

образовательной деятельности, соответственно, в пределах значений от 0 до 100, а далее переводились в баллы.

По значениям исходных показателей производился расчет интегрального и среднего (нормированного) интегрального показателей, определяющих оценку организации в целом. Расчет обоих показателей производился по данным анкет, одна из которых заполнялась работником организации – оператора на основании данных, размещенных на официальном сайте обследуемой образовательной организации либо другой опубликованной официальной информации, вторая собиралась организацией-оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого с помощью анкетирования.

Интегральный показатель рассчитывался по баллам, значение каждого из которых соответствовало определенному варианту ответа в анкете. Соответствие «значение балла – вариант ответа» по всем 16 показателям проводилось по алгоритму, изложенному в Методических рекомендациях Минобрнауки РФ.

По значению интегрального показателя далее можно определить рейтинг организации внутри региона, а по среднему значению интегрального показателя – получить оценку для определения рейтинга региона среди всех субъектов Российской Федерации.

1) Для оценки степени открытости и доступности информации об ОО был выбран метод контент-анализа с использованием оценочного листа, представленного в Методических рекомендациях, и нормативные документы: Приказ от 29.05.2014 г. №785 (ред. От 02.02.2016 Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»; Приказ Министерства культуры от 20.02.2015 №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемых на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры».

Для оценивания полноты и актуальности информации об ОО и наличия сведений, размещаемых на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, о педагогических работниках, независимым экспертом осуществлялся контент-анализ информации, представленной на официальном сайте образовательной организации, и заполнялся оценочный лист.

Эксперт фиксировал наличие или отсутствие информации на официальном сайте организации и сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) по индикаторам, выделенным с позиции важности для родителей (законных представителей) обучающихся в ОО.

Объектом исследования с использованием метода контрольной закупки стала деятельность организации (ее должностных лиц) по взаимодействию с потребителями услуги (родителями обучающихся), обращающимися за получением услуги.

Предметом исследования стала оценка среды взаимодействия (удобство, комфорт и т.п.), выявление параметров взаимодействия значимых для потребителей услуги и для лиц, оказывающих услугу, выявление целевых групп потребителей, дискриминированных процедурой получения услуги (лиц с ограниченными возможностями здоровья).

Структура качества услуги рассмотрена исходя из деления гипотетических потребностей потребителя услуги на три группы: функциональные, информационные и эмоциональные.

Так, *функциональные потребности* потребителя услуги удовлетворяются путем ее оказания за определенное время. При этом *временной критерий* состоит не только из времени оказания услуги, но и времени работы учреждения, которое должно быть удобно, например, работающему потребителю услуги.

*Информационные потребности* потребителя услуги включают в себя *содержание информации*, которое должно быть понятно для получателя услуги (адаптированность

терминологии, которая содержится в ответе, связь содержания ответа с актуальной потребностью потребителя услуги); *конфиденциальность информации*, которая выражается в предоставлении услуги «без свидетелей».

*Эмоциональные потребности* потребителя услуги выражаются через его удовлетворенность отношением работников ОО к потребителю услуги, уровнем обслуживания в части решения проблемы, с которой обратился потребитель.

2). Для оценки комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения экспертами применен метод контент-анализа информации, представленной на сайте образовательной организации, а также метод контрольной закупки.

Объектом исследования с использованием стала деятельность организации (ее должностных лиц) по созданию комфортных условий для организации образовательной деятельности.

Предметом исследования явилась оценка комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

В задачу эксперта входило заполнить лист оценки в баллах.

Значение каждого из 8 показателей по критериям I и II оценивались и потребителями образовательных услуг.

Значение каждого из 8 показателей сначала усреднялось по всем анкетам, размещенных в открытом доступе, по формуле

$$X_m^{no-8} = \sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i} / N_j, \quad (1)$$

где

$x_{m,i}$  – значение  $m$ -го показателя по данным  $i$ -той анкеты, в баллах;

$N_j$  – количество анкет.

Далее рассчитывалось среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (1) и значением, выставленным в анкете для организации – оператора, по формуле:

$$X_m^{cp-8} = (X_m^{no-8} + X_m^{oo-8}) / 2, \quad (2)$$

где

$X_m^{no-8}$  – среднее значение  $m$ -го показателя качества образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательного процесса), рассчитанное по формуле (1), в баллах;

$X_m^{oo-8}$  – значение  $m$ -го показателя качества образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации - оператора, в баллах.

3). Для получения данных по критериям «Время ожидания предоставления услуги», «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» и «Удовлетворенность качеством оказания услуг» определен метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

Средние значения для 8-и показателей 3, 4,5 – й групп рассчитывалось только по данным анкет, размещенным в открытом доступе. В процессе обработки анкет производили подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносится со значением балла равным или большим 5, значение которого определяет границу между респондентами, которые удовлетворены качеством образовательной деятельности и не удовлетворены. Расчет доли удовлетворенных качеством образовательной деятельности осуществляли по формуле:

$$D_m = N_{m,5} / N_j, \quad (3)$$

где

$N_{m,5}$  – количество анкет, в которых значение  $m$  – того показателя равно или больше 5 баллов;

$N_j$  – общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляли по формуле:

$$X_m^{cp.5} = D_m * 10. \quad (4)$$

В опросе удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в ОО приняли участие 151 респондент (30% от общего количества обучающихся) – 128 родителей обучающихся (законные представители) как основные заказчики образовательных услуг; 23 чел. – обучающиеся.

Приведем результаты НОК ОД по каждому критерию и по совокупности в целом.

### **Результаты по критерию 1. «Открытость и доступность информации об образовательной организации»**

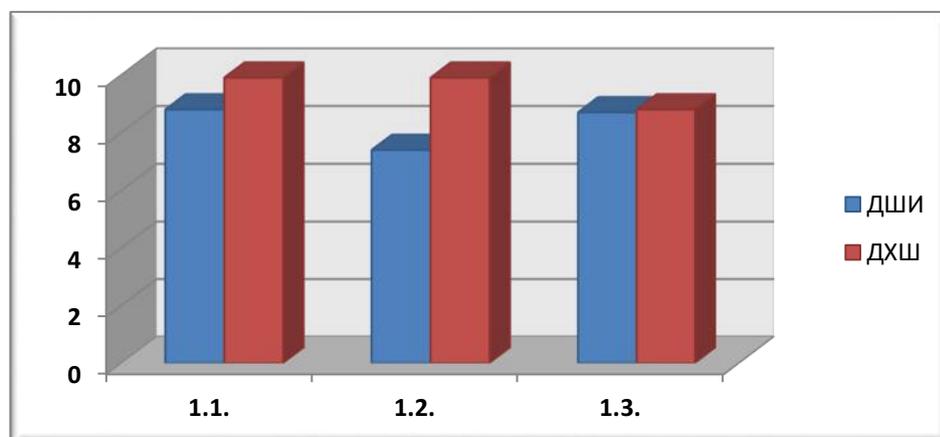
Согласно Федеральному закону от 29 декабря 2012 года № 273 «Об образовании в Российской Федерации» и Постановлению Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» ОО должны формировать открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, тем самым обеспечивая информационную открытость ОО.

Оценивая открытость и доступность информации об ОО, необходимо было учитывать не только информацию, размещенную на сайте, но и наличие доступности взаимодействия с получателем услуг и доступности сведений о ходе рассмотрения обращения потребителей по телефону, электронной почте, с помощью других электронных сервисов.

**Метод контент-анализа с использованием оценочного листа** был применен для исследования наличия информации по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность», включающей:

- полноту и актуальность размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет информации об организации и ее деятельности;
- полноту размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет информации об условиях обучения в организации;
- полноту размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет информации об образовательных услугах организации;
- наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации.

Приведем рэнкинг ОО по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» по каждому из трех индикаторов (рис.1):



**Рис. 1. Открытость и доступность информации об организации.**

Анализ данных диаграммы показывает, что меньшее количество баллов (7,4) выставлено Исилькульской ДШИ по показателю наличия информации о деятельности организации, отмечен недостаток общей информации.

*Согласно результатам проведенного исследования можно констатировать выше среднего степень открытости и доступности информации об ОО на сайте, так как в целом по всем ОО, участвующим в обследовании, среднее количество баллов составило более половины из возможных, что отражено на рис. 1.*

Организацией-оператором высказаны следующие замечания по Критерию 1: на сайте Исилькульской детской школы искусств отсутствует активная ссылка на сайт Учредителя, в обеих школах отсутствуют публичные годовые отчеты.

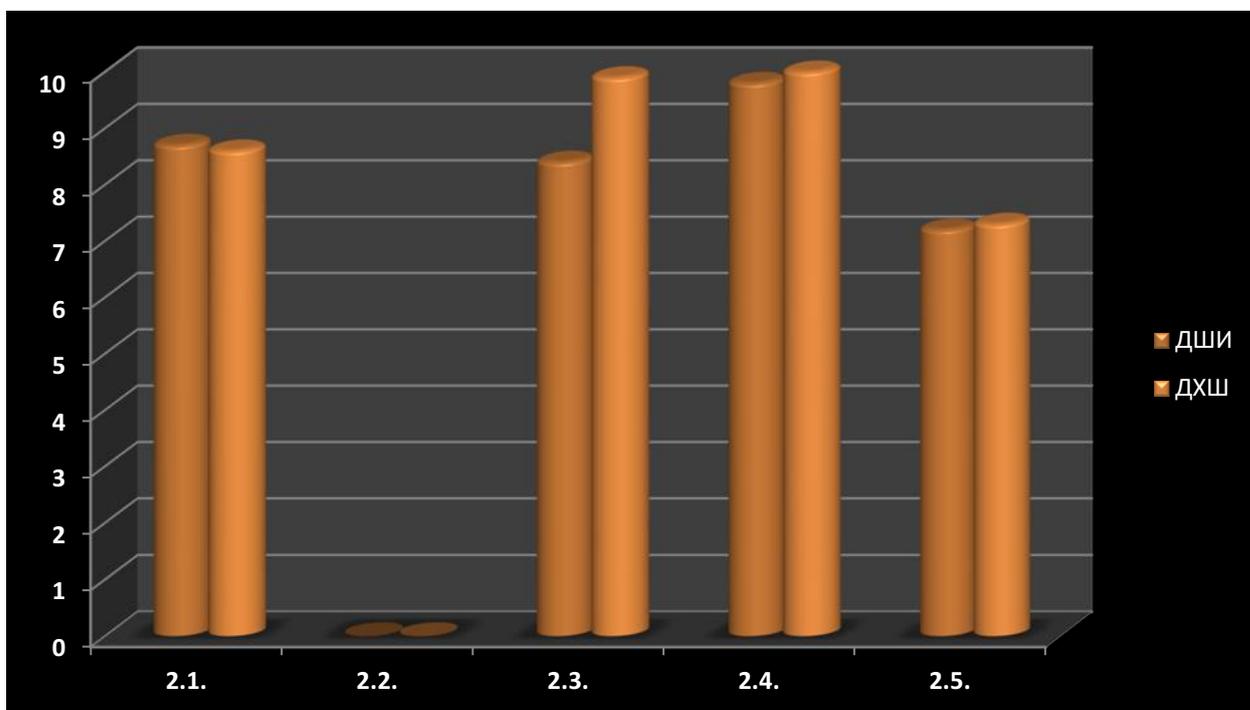
В соответствии с методическими рекомендациями максимальное количество баллов по трем показателям критерия «Открытость и доступность информации об образовательной организации» составляет 30 баллов. В результате проведенного исследования (по нахождению средней арифметической) максимальное количество баллов, фактически набранное каждой ОО по данному критерию, составило 24,9 (83%) для ДШИ и 28,6 (95%) для ДХИ.

*Таким образом, в целом можно констатировать степень выше среднего открытости и доступности информации об ОО.*

#### Результаты по критерию 2. «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке комфортности условий составляет 50 баллов. В результате проведенного исследования (с применением методов контент-анализа и контрольной закупки) максимальное количество баллов, фактически набранное ОО по названным показателям, составило ДШИ – 34,1 (68,2%), ДХИ – 35,8 (71,6%).

Приведем рэнкинг ОО по каждому индикатору критерия «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» (Рисунок 2).



**Рис.2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения по пяти показателям Критерия 2.**

***В целом можно констатировать степень выше среднего комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения.***

Значительное снижение балльных показателей произошло из-за недостаточной организации условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, наличия дополнительных образовательных услуг.

Представим данные для получения первой составляющей интегрального показателя независимой оценки качества образовательной деятельности ОО. Для этого необходимо иметь данные оценки 8 первых показателей из 1 и 2-й групп и оценку по результатам проведения контент-анализа отдельно по каждому из 8 показателей этих групп критериев (Таблица 1.).

Таблица 1. Расчет первой составляющей интегрального показателя

Критерии	max	ДШИ		ДХИ	
		балл	%	балл	%
I группа	30	24,9	83	28,6	95
II группа	50	34,1	68	35	70
ИТОГО	80	59	74	63,6	79,5

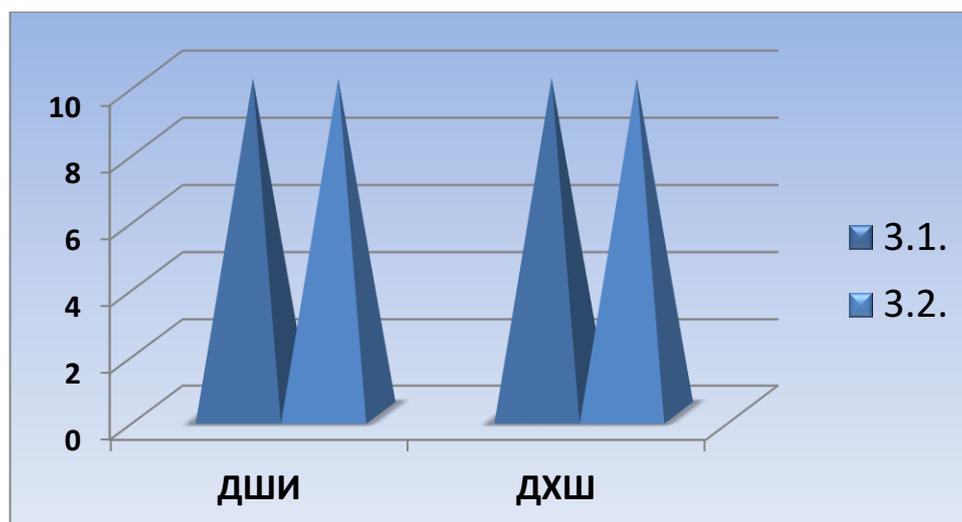
**Данные диаграмм, а также значение интегрального показателя по первым двум группам критериев, равное 59 из максимальных 80, что составляет 74%, для «Детской школы искусств», 63,6 из 80, что составляет 79,5%, для Детской художественной школы свидетельствует об оптимальном уровне качества образовательных услуг по критериям открытости и доступности информации об ОО, комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения.**

Средние значения для 8-и показателей 3, 4,5 – й групп рассчитывали только по данным анкет, размещенным в открытом доступе. В процессе обработки анкет производили подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносится со значением балла, равным или большим 5, значение которого определяет границу между респондентами, которые удовлетворены качеством образовательной деятельности и не удовлетворены. Далее находили долю удовлетворенных качеством образовательной деятельности по формуле (3) и переводили полученные величины долей в баллы по формуле (4). Получили данные в баллах по каждому критерию – 3, 4, 5 и отдельно по каждому индикатору этих групп критериев.

Приведем для анализа результаты по критериям 3, 4, 5.

### **Результаты по критерию 3. «Время ожидания предоставления услуги»**

Представим в диаграмме (Рисунок 3) результаты по критерию «Время ожидания услуги». Оценке подлежало два показателя: соблюдение режима работы организации и соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг. Каждый индикатор рассматриваемого критерия высоко оценен потребителями образовательных услуг.



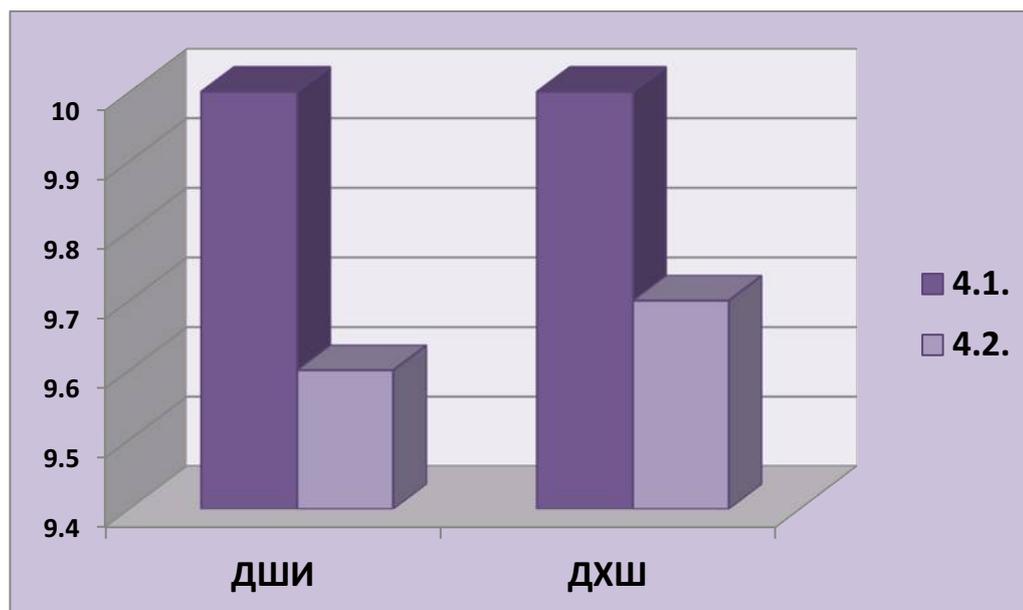
**Рис. 3. Результаты по критерию 3.**

Потребителей образовательных услуг организации полностью устраивает соблюдение режима работы и соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг.

*Таким образом, в целом можно констатировать оптимальную степень оценки времени ожидания предоставления услуги, так как средний балл по данному критерию составил 20 баллов (по двум индикаторам), что составляет 100% от максимального балла, который можно было получить.*

**Результаты по критерию 4. «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников, осуществляющих образовательную деятельность»**

Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников, осуществляющих образовательную деятельность, показала, что потребители образовательных услуг ОО высоко оценили проявление этих качеств работниками ОО. Представим рэнкинг ОО по критерию 4 (Рисунок 4).

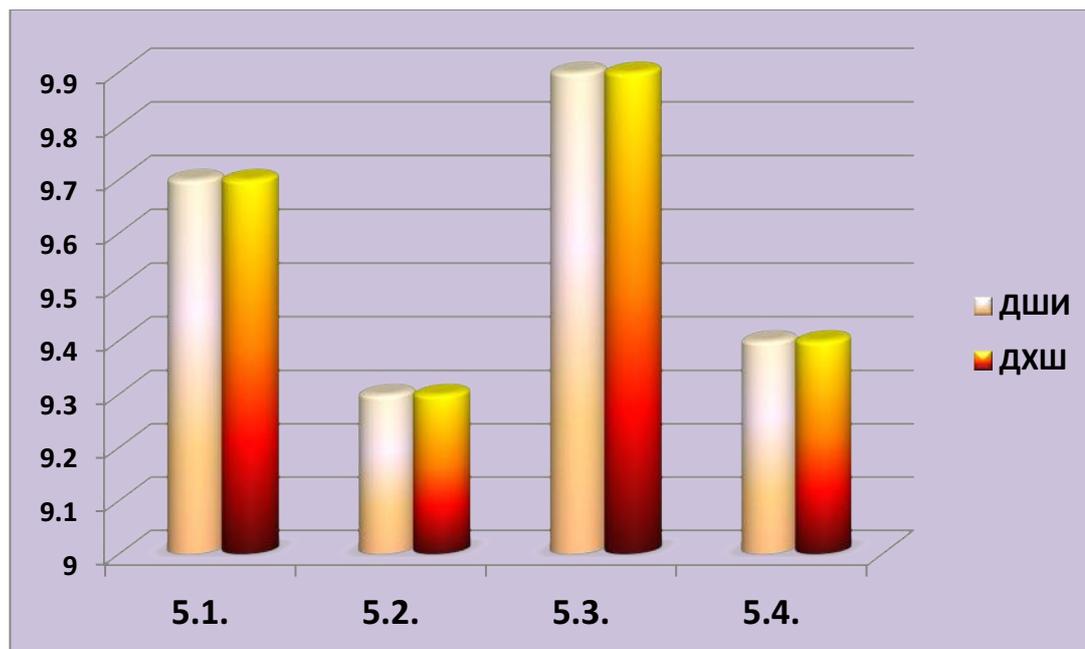


**Рис.4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников, осуществляющих образовательную деятельность**

*В целом можно констатировать оптимальную степень уровня доброжелательности, вежливости и компетентности работников, так как средний балл по данному критерию составил 19,6 баллов для ДШИ, 19,7 для ДХИ, что составляет 98% и 98,5% от максимального балла, который можно было получить.*

#### **Результаты по критерию 5. «Удовлетворенность качеством оказания услуг»**

Для анализа деятельности образовательной организации по критерию 5 использовались результаты анкетирования родителей. Приведем рэнкинг образовательных организаций в диаграмме (Рисунок 5).



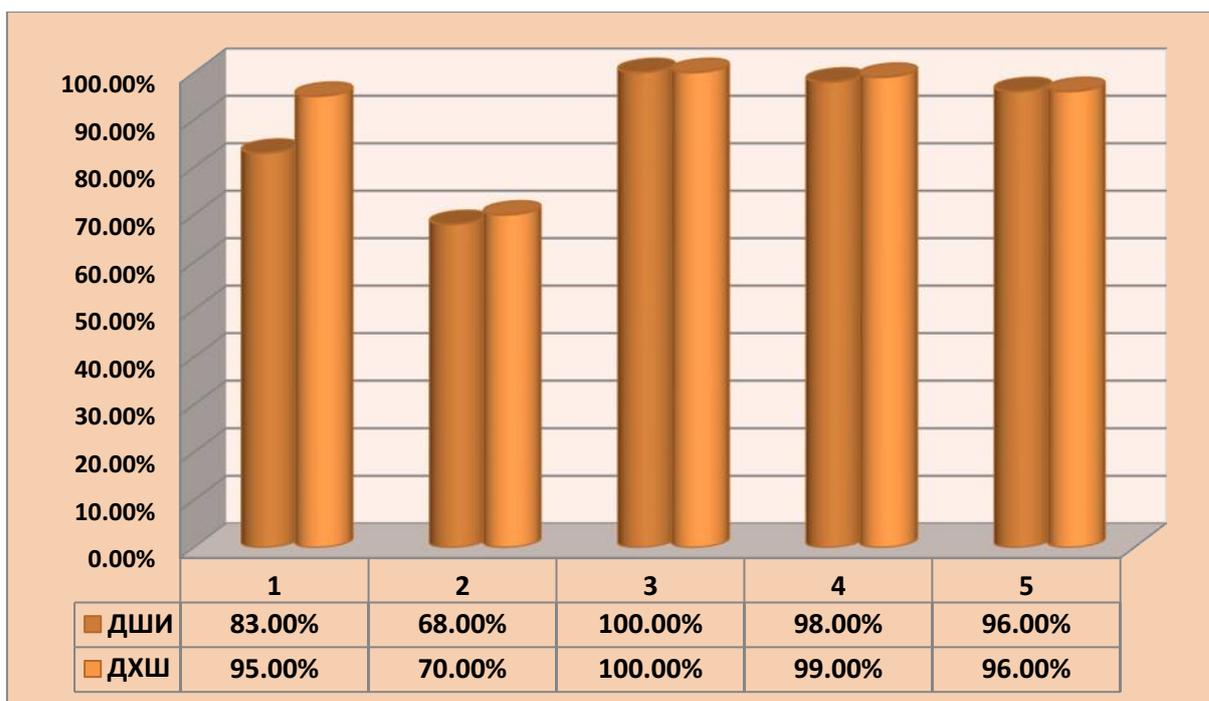
**Рис. 5. Рэнкинг ОО по критерию 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг**

Анализ данных показывает, что наименьший балл, выставлен за удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации (5.2) и удовлетворенность качеством полиграфических материалов (5.4.). В целом же, получатели образовательных услуг выразили удовлетворение качеством оказания образовательных услуг. Суммарный балл по Критерию 5 составил 38,3 (для ДШИ ДХИ) из 40 возможных, что составило 96%.

*Таким образом, в целом можно констатировать выше среднего уровень удовлетворенности качеством оказания услуг, так как средний балл по данному критерию составляет 96% от максимального балла, который можно было получить.*

#### **Итоговые результаты**

Для анализа результатов по всем критериям в совокупности, чтобы выделить отдельно мнение участников анкетирования как независимых участников оценочной деятельности, приведем рэнкинг по всем критериям (Рисунок 6).



*Рис.6. Рэнкинг ОО по всем критериям.*

Данные по всем показателям – выше среднего, что свидетельствует о достаточно высокой степени оценки.

#### **Расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности**

Произведем расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для организации по формуле:

$$Y^{шт} = \sum_{m=1}^8 X_m^{cp-8} + \sum_{m=9}^{16} X_m^{cp-5}, \quad (5)$$

где

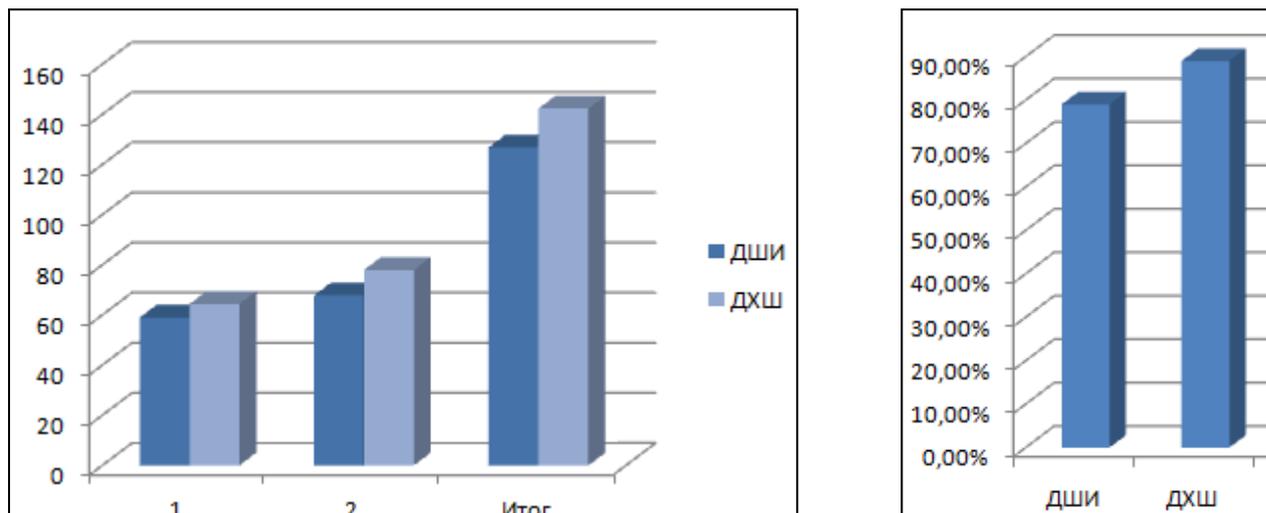
$X_m^{cp-8}$  и  $X_m^{cp-5}$  – значения  $m$ -го показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

По данным значениям интегрального показателя можно в дальнейшем произвести общую оценку качества предоставляемых услуг и сформировать рейтинг организаций внутри региона.

Итак, представим данные для вычисления итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности в следующей таблице.

**Таблица 2 . Расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности**

	max	Всего	
		ДШИ	ДХШ
1,2 группа	80	59	64,4
3,4,5 группа	80	67,9	78
<b>Итого</b>	<b>160</b>	<b>126,9</b>	<b>142,4</b>



**Рис.7. Итоговое значение интегрального показателя качества образовательной деятельности**

Итак, значение итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для Бюджетного учреждения дополнительного образования Исилькульского муниципального района Омской области «Детская школа искусств» равно **126,9 баллов**, для Бюджетного учреждения дополнительного образования Исилькульского муниципального района Омской области «Детская художественная школа».

Приведем в итоговой таблице рейтинг образовательных организаций по каждому критерию (таблица 3)

	1	2	3	4	5
ДШИ	2	2	1	2	1
ДХШ	1	1	1	1	1

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Список экспертов

№ п/п	ФИО	Должность
1.	Агалакова Елена Анатольевна	Проректор по учебной работе, к.п.н., доцент, Заслуженный работник науки и образования
2.	Зубкова Ирина Михайловна	Декан факультета профпереподготовки и повышения квалификации
3.	Митина Елена Валерьевна	Начальник отдела повышения квалификации, федеральный эксперт

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Результаты независимой оценки потребителей образовательных услуг по Критериям 1,2**

Критерий		$\sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i}$	$N_j$	$X_m^{HO-8}$
№ п/п	Показатели			
<b>Детская школа искусств</b>				
I. Открытость и доступность информации об организации				
1	1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	855	90	9,5
2	1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации	873	90	9,7
3	1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры	882	90	9,8
II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				
4	2.1. Комфортность условий пребывания в организации	882	90	9,8
5	2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	0	0	0
6	2.3. Удобство пользования электронными сервисами	846	90	9,4
7	2.4. Удобство графика работы организации	864	90	9,6
8	2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	837	90	9,3

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Результаты независимой оценки потребителей образовательных услуг по Критериям 1,2**

Критерий		$\sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i}$	$N_j$	$X_m^{HO-8}$
№ п/п	Показатели			
<b>Детская художественная школа</b>				
I. Открытость и доступность информации об организации				
1	1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	664	68	9,8
2	1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации	664	68	9,8
3	1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры	680	68	10
II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				
4	2.1. Комфортность условий пребывания в организации	660	68	9,7
5	2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	0	0	0
6	2.3. Удобство пользования электронными сервисами	664	68	9,8
7	2.4. Удобство графика работы организации	680	68	10
8	2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	653	68	9,6

**ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Результаты по анкетам оператора и независимых оценщиков потребителей услуг**

Критерий		Средняя оценка участников анкетирования $X_{m}^{но-8}$	Оценка оператора $X_{m}^{оо-8}$	Среднее арифмет. $X_{m}^{ср-8}$
№ п/п	Показатели			
<b>Детская школа искусств</b>				
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
1	1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	9,5	7,5	8,5
2	1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации	9,7	5	7,468
3	1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры	9,8	7,5	8,7
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>				
4	2.1. Комфортность условий пребывания в организации	9,8	7,5	8,7
5	2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	0	0	0
6	2.3. Удобство пользования электронными сервисами	9,4	7,5	8,4
7	2.4. Удобство графика работы организации	9,6	10	9,8
8	2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	9,3	5	7,2

**ПРИЛОЖЕНИЕ 5. Результаты по анкетам оператора и независимых оценщиков потребителей услуг**

Критерий		Средняя оценка участников анкетирования $X_{m}^{но-8}$	Оценка оператора $X_{m}^{оо-8}$	Среднее арифмет. $X_{m}^{ср-8}$
№ п/п	Показатели			
<b>Детская художественная школа</b>				
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
1	1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	9,8	10	9,9
2	1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации	9,8	10	9,9
3	1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры	10	7,5	8,8
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>				
4	2.1. Комфортность условий пребывания в организации	9,7	7,5	8,6
5	2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	0	0	0
6	2.3. Удобство пользования электронными сервисами	9,8	10	9,9
7	2.4. Удобство графика работы организации	10	10	10
8	2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	9,6	5	7,3

**ПРИЛОЖЕНИЕ 6. Результаты анкетирования по 3, 4, 5 критериям**

Критерий		Кол-во анкет, в которых значение показателя больше или равно 5	Доля удовлетворенных качеством образовательной деятельности	$X_{т}^{cp-5}$
№ п/п	Показатели			
<b>Детская художественная школа</b>				
<b>III. Время ожидания предоставления услуги</b>				
9	3.1. Соблюдение режима работы организацией культуры	68	100	10
10	3.2. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	68	100	10
<b>IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников</b>				
11	4.1. Доброжелательность и вежливость персонала	68	100	10
12	4.2. Компетентность персонала	65	97	9,7
<b>V. Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>				
13	5.1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	66	97	9,7
14	5.2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	63	93	9,3
15	5.3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном	67	99	9,9

	сайте организации культуры в сети "Интернет"			
16	5.4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	64	94	9,4

**ПРИЛОЖЕНИЕ 6. Результаты анкетирования по 3, 4, 5 критериям**

Критерий		Кол-во анкет, в которых значение показателя больше или равно 5	Доля удовлетворенных качеством образовательной деятельности	$X_{т}^{ср\_5}$
№ п/п	Показатели			
<b>Детская школа искусств</b>				
<b>III. Время ожидания предоставления услуги</b>				
9	3.1. Соблюдение режима работы организацией культуры	90	100	10
10	3.2. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	90	100	10
<b>IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников</b>				
11	4.1. Доброжелательность и вежливость персонала	90	100	10
12	4.2. Компетентность персонала	88	96	9,6
<b>V. Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>				
13	5.1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	88	97	9,7
14	5.2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	81	93	9,3
15	5.3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в	88	99	9,9

	сети "Интернет"			
16	5.4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	86	94	9,4