

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ТВЕРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР
СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ
КАФЕДРЫ СОЦИОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

УДК: 371.2:[373.2+373.1](470.331)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по НР

Д.филос.н., профессор Евстифеева Е.А.



**ОТЧЕТ
О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ
по сбору, обобщению и анализу информации о качестве
оказания услуг организациями культуры Кесовогорского
района Тверской области**

(заключительный)

Научный руководитель

Д.филос.н., профессор

Э.Ю. Майкова

Тверь – 2016

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель НИР

Д.филос.н., профессор _____ Э.Ю. Майкова (реферат, введение)

Исполнители НИР

К.соц.н., доцент _____ А.В. Вайсбург (все разделы, приложения)

РЕФЕРАТ

Отчет 99 с., 49 рис., 69 табл., 9 приложений.

Тема: сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры Кесовогорского района Тверской области.

УСЛУГИ, КАЧЕСТВО, ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ, УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ, ОЦЕНКА, РУКОВОДИТЕЛЬ, РОДИТЕЛИ, УЧАЩИЙСЯ, ПОТРЕБИТЕЛЬ, КОМФОРТНОСТЬ, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ, КОМПЕТЕНТНОСТЬ, УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ.

Объектом исследования явились образовательные организации и учреждения культуры Кесовогорского района Тверской области.

Цель работы – провести независимую оценку качества оказания услуг образовательными организациями и учреждениями культуры Кесовогорского района Тверской области.

Проведено прикладное социологическое исследование, направленное на анализ качества предоставления услуг образовательными организациями и учреждениями культуры Кесовогорского района Тверской области. Исследовательские процедуры осуществлялись с применением методов контент-анализа сайтов, анкетирования руководителей, родителей воспитанников/учащихся образовательных учреждений и потребителей услуг учреждений культуры Кесовогорского района Тверской области.

В результате исследования были выявлены: степень открытости и доступности информации об организациях; комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, в соответствующих организациях; коммуникативная эффективность организаций (степень доброжелательности, вежливости и компетентности работников); удовлетворенность качеством услуг в организациях; время ожидания предоставления услуг.

Степень внедрения – были апробированы разработанные в ходе исследования методики. Созданные методики признаны эффективными для проведения социологического мониторинга независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями и учреждениями культуры Кесовогорского района Тверской области.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	7
I. НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ.....	10
1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ	10
2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ДЛЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОРГАНИЗАЦИИ.....	15
3.ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.....	21
4. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ.....	23
ТАБЛИЦЫ ЛИНЕЙНЫХ РАСПРЕДЕЛЕНИЙ ПО ОСНОВНЫМ ПОКАЗАТЕЛЯМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ.....	26
СВОДНЫЙ РЕЙТИНГ	33
ОБЩИЙ РЕЙТИНГ	34
II. НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ	36
1.ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ	36
2.КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ.....	39
3.ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ	50
4.ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ, КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ	55
5.УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.....	58
СВОДНЫЙ РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ.....	67

ПРИЛОЖЕНИЕ 1: КРИТЕРИИ ДЛЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ.....	70
ПРИЛОЖЕНИЕ 2: АНКЕТА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ УЧАЩИХСЯ/ВОСПИТАННИКОВ.....	74
ПРИЛОЖЕНИЕ 3: АНКЕТА ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ.....	75
ПРИЛОЖЕНИЕ 4: БЛАНК КОНТЕНТ-АНАЛИЗА САЙТОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ.....	79
ПРИЛОЖЕНИЕ 5: ТАБЛИЦЫ ЛИНЕЙНЫХ РАСПРЕДЕЛЕНИЙ ПО ВСЕМ ВОПРОСАМ АНКЕТЫ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ.....	82
ПРИЛОЖЕНИЕ 6: КРИТЕРИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ.....	92
ПРИЛОЖЕНИЕ 7: АНКЕТА БИБЛИОТЕКИ.....	96
ПРИЛОЖЕНИЕ 8: АНКЕТА КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ.....	97
ПРИЛОЖЕНИЕ 9: АНКЕТА МУЗЕИ.....	98

ВВЕДЕНИЕ

Проблема качества предоставляемых услуг характеризуется, в первую очередь, свойствами, присущими услугам: неосвязаемостью, несохраняемостью, неразрывностью производства и потребления, изменчивостью качества. Достаточно сложным является и выделение критериев оценки качества образовательных услуг и услуг, предоставляемых учреждениями культуры. Результаты подобной оценки позволят сделать выводы об открытости и доступности информации об организации; комфортности условий и доступности получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, в организации; коммуникативной эффективности организации (доброжелательности, вежливости и компетентности специалистов); удовлетворенности качеством услуг в организации.

Независимая оценка качества образовательных услуг и услуг, предоставляемых учреждениями культуры Кесовогорского района Тверской области, была проведена независимым оператором - кафедрой социологии и социальных технологий Тверского государственного технического университета. Полевой этап исследования осуществлялся в мае-июле 2016 года в образовательной организации и учреждениях культуры.

Цель исследования - проанализировать качество услуг в образовательных организациях и услуг, предоставляемых учреждениями культуры Кесовогорского района Тверской области.

Задачи исследования:

- провести анализ открытости и доступности информации об организациях;
- изучить комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, в соответствующих организациях;

- выявить коммуникативную эффективность организаций (степень доброжелательности, вежливости и компетентности работников);
- охарактеризовать удовлетворенность качеством услуг в организациях.

Объектом исследования явились образовательная организация и учреждения культуры Кесовогорского района Тверской области.

Предмет исследования – качество услуг в образовательной организации и учреждениях культуры Кесовогорского района Тверской области.

Тип исследования: исследование по характеру задач – пилотажное, по месту проведения – полевое, по частоте проведения – разовое, по степени охвата – выборочное и сплошное.

Методы сбора информации:

- анкетирование родителей учащихся образовательного учреждения,
- анкетирование руководителя образовательной организации,
- контент-анализ сайтов образовательной организации и учреждений культуры,
- анкетирование потребителей услуг учреждений культуры.

Методика проведения: при проведении независимой оценки качества услуг был использован комплексный подход. Исследование качества предоставляемых услуг, в соответствии с утвержденными Комитетом по культуре, делам молодёжи и спорту администрации Кесовогорского района Тверской области критериями, проводилось разными методами. Критерии открытости и доступности информации об организации были проанализированы на основе контент-анализа сайтов, телефонного прозвона и рассылки писем на электронные адреса организаций. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями были проанализированы на основе опроса руководителей образовательных

организаций. Коммуникативная эффективность организации (критерии, касающиеся доброжелательности, вежливости и компетентности работников) была проанализирована на основе анкетирования родителей учащихся образовательной организации и посетителей учреждений культуры.

Объем, тип и география выборки. Контент-анализ сайтов проводился сплошным исследованием, был проанализирован сайт 1 образовательной организации и 3 сайта учреждений культуры. Анкетирование руководителя образовательного учреждения также проводилось сплошным исследованием. Анкетирование потребителей услуг проводилось при помощи расчета репрезентативной квотной выборки. В данном анкетировании приняли участие родители 1 образовательной организации. Всего было опрошено 92 родителя учащихся/воспитанников Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств». Были опрошены 290 посетителей 3 учреждений культуры (106 человек - Муниципальное учреждение «Кесовогорский районный дом культуры», 99 человек - Муниципальное учреждение культуры «Кесовогорская межпоселенческая центральная библиотека», 85 человек - Муниципальное учреждение «Кесовогорский районный краеведческий музей»).

В исследованиях приняли участие:

- Муниципальное учреждение «Кесовогорский районный дом культуры»,
- Муниципальное учреждение культуры «Кесовогорская межпоселенческая центральная библиотека»,
- Муниципальное учреждение «Кесовогорский районный краеведческий музей»,
- Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств».

Обработка результатов исследования осуществлялась на основе создания электронных баз данных и использования основных описательных статистик в пакете SPSS 16.0 и MSExcel.

І. НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

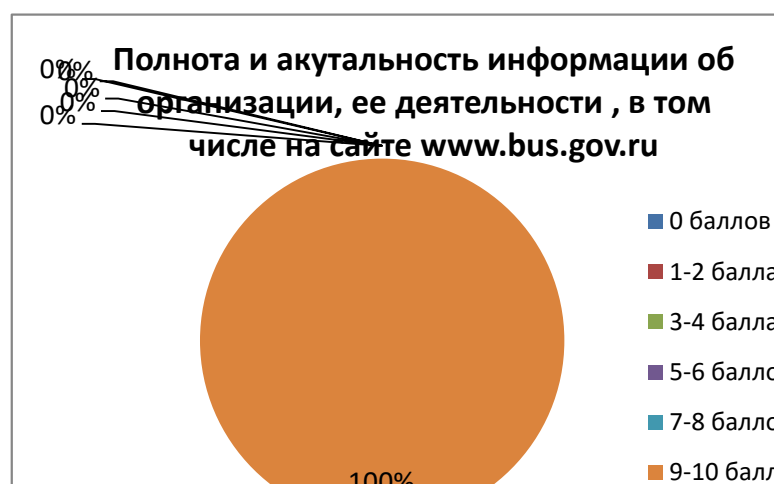
1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

В соответствии с используемой методикой оценки качества образовательных услуг первым критерием качества работы организации является *«Открытость и доступность информации об организации»*. Данный критерий отражается в четырех показателях, представленных ниже.

1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (для государственных организаций – информации, размещенной, в том числе, на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)

Исследование показало, что Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» получило оценку в 9-10 баллов по критерию полноты и актуальности информации об организации, ее деятельности, в том числе на сайте www.bus.gov.ru.

	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-2 балла	0	0,0%
3-4 балла	0	0,0%
5-6 баллов	0	0,0%
7-8 баллов	0	0,0%
9-10 баллов	1	100,0%
ИТОГО	1	100,0%



Следует отметить, что Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» соответствует требованиям критерия полноты и актуальности информации об организации, размещенной в виртуальном пространстве, так как получила оценку выше средней (5 баллов по 10-ти балльной шкале)

	количество организаций	проценты
нет оценки	0	0,0%
ниже средней оценки	0	0,0%
выше средней оценки	1	100,0%
ИТОГО	1	100,0%

1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации

Согласно данным исследования Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» получила 9-10 баллов по данному критерию.

	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-2 балла	0	0,0%
3-4 балла	0	0,0%
5-6 баллов	0	0,0%
7-8 баллов	0	0,0%
9-10 баллов	1	100,0%
ИТОГО	1	100,0%



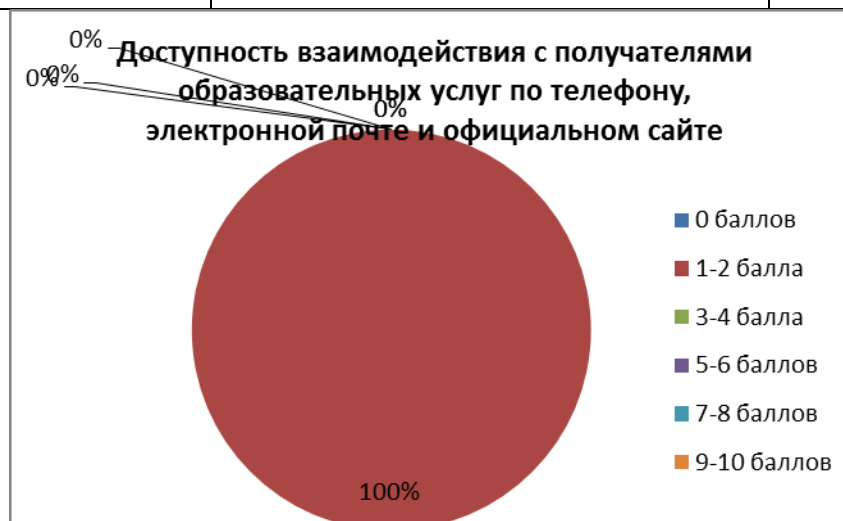
Данное учреждение почти в полной мере отвечает требованиям критерия размещения информации о педагогических работниках на официальном сайте и получило сумму баллов выше средней оценки (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале).

	количество организаций	проценты
нет оценки	0	0,0%
ниже средней оценки	0	0,0%
выше средней оценки	1	100,0%
ИТОГО	1	100,0%

1.3. 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

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» получило всего 1-2 балла в ходе оценки доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг. Необходимо указать, что при осуществлении предусмотренных методикой исследования телефонных звонков в образовательные организаций ответ был получен сразу. А при рассылке электронных писем на e-mail образовательного учреждения отклика так и не было получено.

	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-2 балла	1	100,0%
3-4 балла	0	0,0%
5-6 баллов	0	0,0%
7-8 баллов	0	0,0%
9-10 баллов	0	0,0%
ИТОГО	1	100,0%



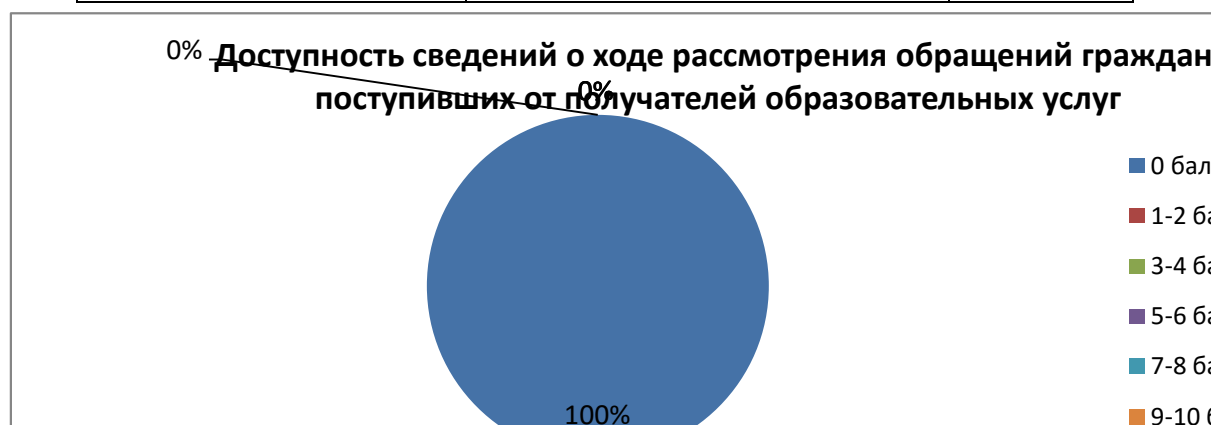
Исследование показало, данная образовательная организация Кесовогорского района недостаточно доступны для взаимодействия с гражданами и получила в результате оценочной процедуры сумму баллов ниже средней оценки (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале).

	количество организаций	проценты
нет оценки	0	0,0%
ниже средней оценки	1	100,0%
выше средней оценки	0	0,0%
ИТОГО	1	100,0%

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)

Исследование показало, что на сайте оцениваемой образовательной организации, вообще отсутствуют сведения о рассмотрении обращений граждан.

	количество организаций	проценты
0 баллов	1	100,0%
1-2 балла	0	0,0%
3-4 балла	0	0,0%
5-6 баллов	0	0,0%
7-8 баллов	0	0,0%
9-10 баллов	0	0,0%
ИТОГО	1	100,0%



Данная организация не размещает сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг.

	количество организаций	проценты
нет оценки	1	100,0%
ниже средней оценки	0	0,0%
выше средней оценки	0	0,0%
ИТОГО	1	100,0%

Таким образом, независимая оценка Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств» по критерию открытости и доступности информации об организации показала, что наиболее недоработанными критериями для данного учреждения являются «доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальном сайте» и «доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг».

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ДЛЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Вторым критерием, использованным для оценки качества услуг, предоставляемых Муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Детская школа искусств», стал критерий **«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в организации»**. Для раскрытия содержания указанного критерия применялись семь показателей, которые будут рассмотрены далее. Способ оценки – изучение мнения руководителей организаций.

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации

Руководитель Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств» оценил материально-техническое и информационное обеспечение своей образовательной организации, выставив наивысшие оценки - 9-10 баллов.

	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,00%
1-2 балла	0	0,00%
3-4 балла	0	0,00%
5-6 баллов	0	0,00%
7-8 баллов	0	0,00%
9-10 баллов	1	100,00%
ИТОГО	1	100,00%

Следовательно, были выставлены оценки выше среднего значения (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале).

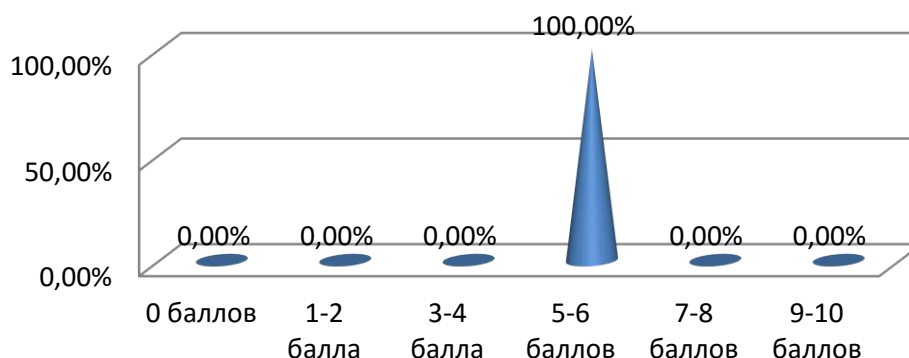
	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
ниже средней оценки	0	0,0%
выше средней оценки	1	100,0%
ИТОГО	1	100,0%

2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся

Руководитель Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств» оценивает условия для укрепления здоровья и организацию питания обучающихся в диапазоне 5-6 баллов.

	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,00%
1-2 балла	0	0,00%
3-4 балла	0	0,00%
5-6 баллов	1	100,00%
7-8 баллов	0	0,00%
9-10 баллов	0	0,00%
ИТОГО	1	100,00%

наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся



Следовательно, данное образовательное учреждение имеет, по мнению руководителей, достаточные условия для укрепления здоровья и организации питания обучающихся, так как получило оценку по данному критерию выше средней (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале).

	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
ниже средней оценки	0	0,0%
выше средней оценки	1	100,0%
ИТОГО	1	100,0%

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

Исследование показало, что условия для индивидуальной работы с обучающимися в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детская школа искусств» созданы, развита сеть ресурсов общего и коллективного доступа (оценка в 10 баллов).

	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,00%
5 баллов	0	0,00%
10 баллов	1	100,00%
ИТОГО	1	100,00%

условия для индивидуальной работы с обучающимися



2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

Дополнительные образовательные программы реализуются в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детская школа искусств».

	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,00%
10 баллов	1	100,00%
ИТОГО	1	100,00%

наличие дополнительных образовательных программ



2.5. *Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.*

Исследование показало, что Муниципальное бюджетное учреждение дополнительное образование «Детская школа искусств» имеет возможности для развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях и других массовых мероприятиях.

	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,00%
10 баллов	1	100,00%
ИТОГО	1	100,00%

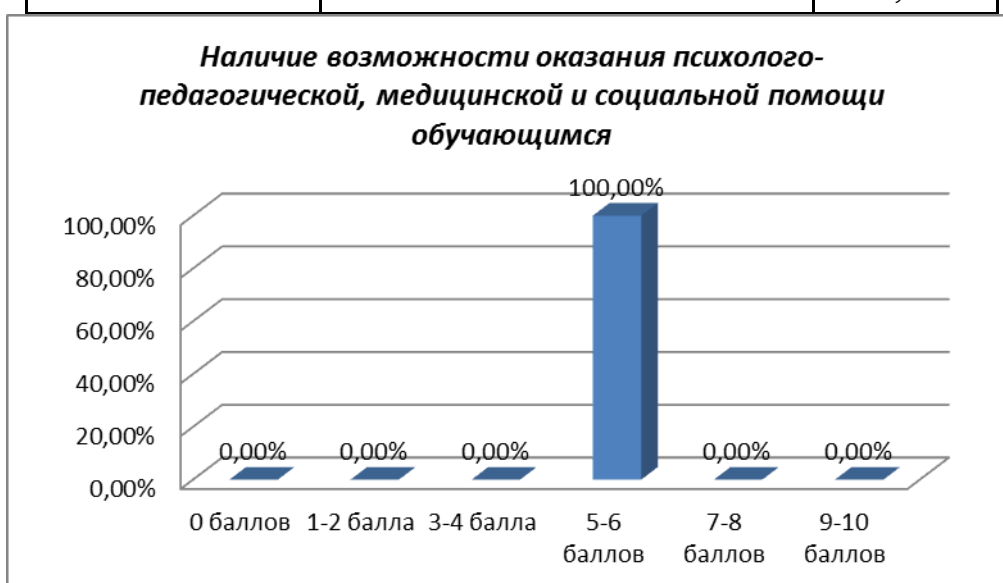


2.6. *Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся*

В ходе проведения исследования возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся были оценены руководителем Муниципального бюджетного учреждения

дополнительного образования «Детская школа искусств» в диапазоне 5-6 баллов.

	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,00%
1-2 балла	0	0,00%
3-4 балла	0	0,00%
5-6 баллов	1	100,00%
7-8 баллов	0	0,00%
9-10 баллов	0	0,00%
ИТОГО	1	100,00%



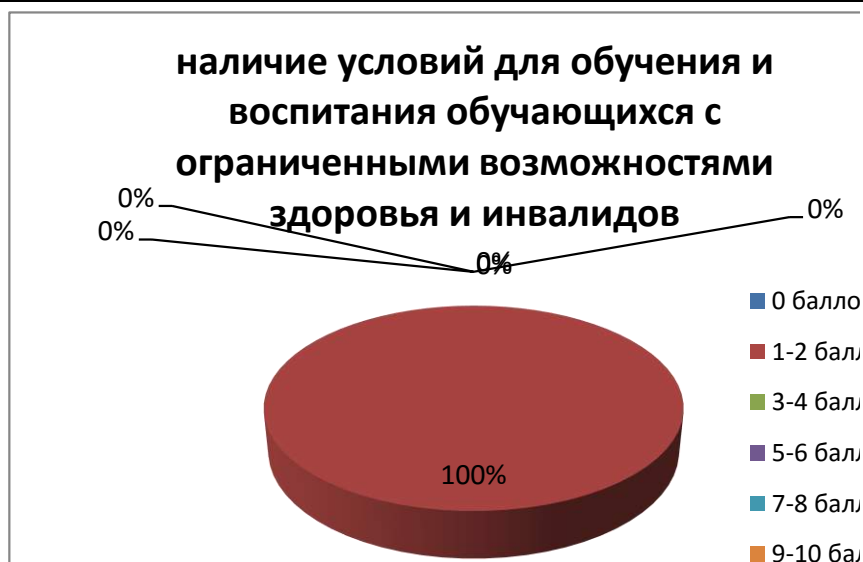
Следовательно, по данному критерию Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» получило оценки выше средней (5-ти баллов по 10-ти балльной шкале).

	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
ниже средней оценки	0	0,0%
выше средней оценки	1	100,0%
ИТОГО	1	100,0%

2.7. *Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов*

Исследование показало, что в данной образовательной организации не созданы необходимые условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,00%
1-2 балла	1	100,00%
3-4 балла	0	0,00%
5-6 баллов	0	0,00%
7-8 баллов	0	0,00%
9-10 баллов	0	0,00%
ИТОГО	1	100,00%



По данным исследования не созданы должные условия для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детская школа искусств» (данный критерий получил оценку ниже средней – 5-ти баллов по 10-ти балльной шкале).

	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
ниже средней оценки	1	100,0%
выше средней оценки	0	0,0%
ИТОГО	1	100,0%

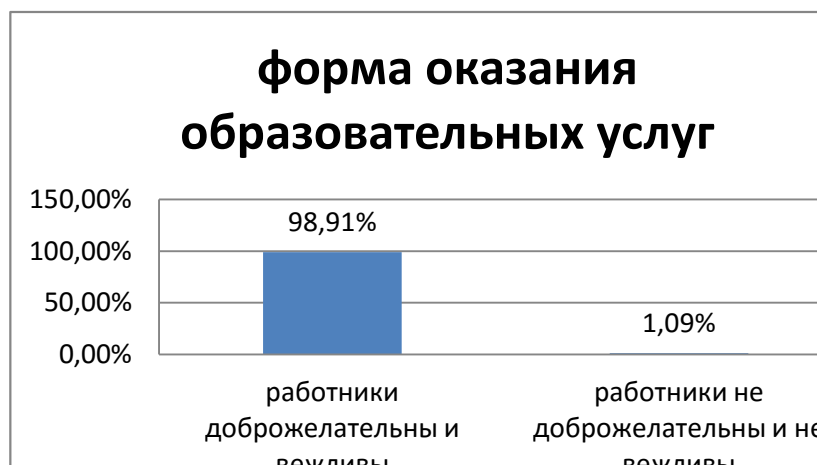
3.ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Третьим критерием, использованным для оценки качества услуг, предоставляемых Муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Детская школа искусств», стал критерий **«Доброжелательность, вежливость и компетентность работников»**, представленный двумя показателями. Указанные характеристики составляют основу коммуникативной компетентности персонала. Способ оценки – изучение мнения потребителей услуг (родителей учащихся/воспитанников).

3.1. Мнение о доброжелательности и вежливости персонала образовательной организации

Анкетирование родителей учащихся Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств» Кесовогорского района Тверской области показало, что подавляющее большинство респондентов считают, что образовательные услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме (99%). О недоброжелательном отношении педагогов сообщил лишь 1% опрошенных.

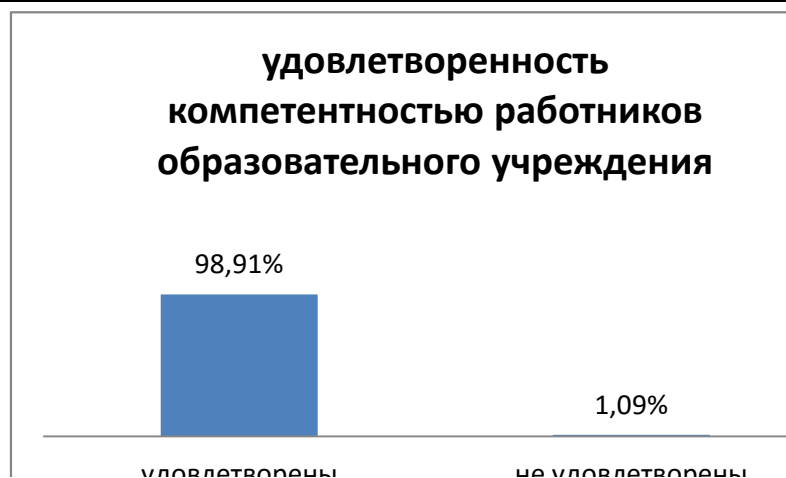
Форма оказания образовательных услуг персоналом	количество человек	%
работники доброжелательны и вежливы	91	98,91%
работники не доброжелательны и не вежливы	1	1,09%
затруднились ответить	0	0,00%
Итого	92	100,00%



3.2. Мнение о компетентности работников организации

Подавляющее большинство родителей Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств» Кесовогорского района Тверской области (99%) охарактеризовали персонал образовательной организации, в которой обучаются их дети, как компетентный. Не удовлетворены компетентностью педагогов лишь 1% опрошенных родителей.

удовлетворенность компетентностью работников образовательного учреждения	количество человек	%
удовлетворены	91	98,91%
не удовлетворены	1	1,09%
затруднились ответить	0	0,00%
Итого	92	100,00%



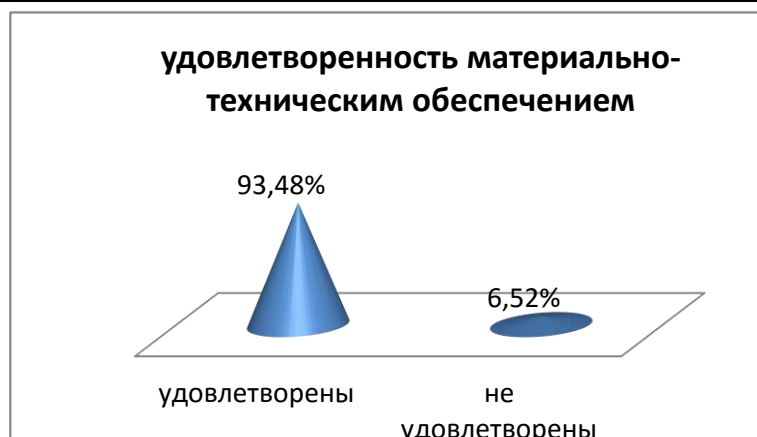
4. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

Четвертым критерием оценки качества услуг, предоставляемых Муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Детская школа искусств» Кесовогорского района Тверской области, стал критерий **«Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации»**, представленный тремя показателями. Способ оценки – изучение мнения потребителей услуг (родителей учащихся/воспитанников).

4.1. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации

Исследование показало, что большинство опрошенных родителей учащихся Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств» Кесовогорского района Тверской области удовлетворены материально-техническим обеспечением образовательных организаций (93,5%). Однако 6,5% родителей не удовлетворены материально-технической базой школы.

Удовлетворенность материально-техническим обеспечением	количество человек	%
удовлетворены	86	93,48%
не удовлетворены	6	6,52%
затруднились ответить	0	0,00%
Итого	92	100,00%



4.2. Удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг

Все опрошенные родители учащихся Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств» Кесовогорского района Тверской области удовлетворены качеством образовательных услуг.

Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг	количество человек	%
удовлетворен	92	100,00%
не удовлетворен	0	0,00%
затруднились ответить	0	0,00%
Итого	92	100,00%



4.3. Готовность рекомендовать образовательную организацию друзьям, родственникам, знакомым и другим людям

Готовность рекомендовать образовательную организацию друзьям, родственникам и знакомым является важным показателем удовлетворенности получателей качеством образовательных услуг. Исследование показало, что готовы рекомендовать Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств», в котором учатся их дети, своим друзьям и знакомым, большинство родителей (99%). Не выразили такой готовности лишь 1% респондентов.

Готовность рекомендовать свою образовательную организацию	количество человек	%
готов рекомендовать	91	98,91%
не готов рекомендовать	1	1,09%
затруднились ответить	0	0,00%
Итого	92	100,00%



ТАБЛИЦЫ ЛИНЕЙНЫХ РАСПРЕДЕЛЕНИЙ ПО ОСНОВНЫМ ПОКАЗАТЕЛЯМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Независимая оценка качества образовательных услуг
Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования
«Детская школа искусств» проводилась по 4 основным показателям:

1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.
2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.
3. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников.
4. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций.

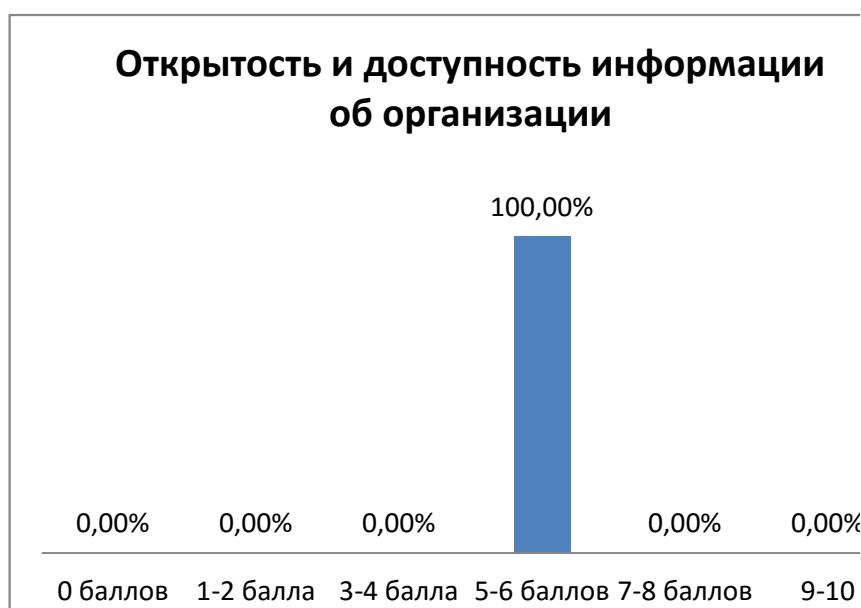
В результате проведенной комплексной оценки методами контент-анализа сайтов, анкетирования руководителей образовательного учреждения и получателей образовательных услуг была высчитана средняя оценка по каждому критерию (средняя

оценка вычислялась как сумма оценок по подкритериям, разделенная на количество подкритериев).

1. Открытость и доступность информации об образовательной организации.

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» получило по данному критерию оценки в 5-6 баллов.

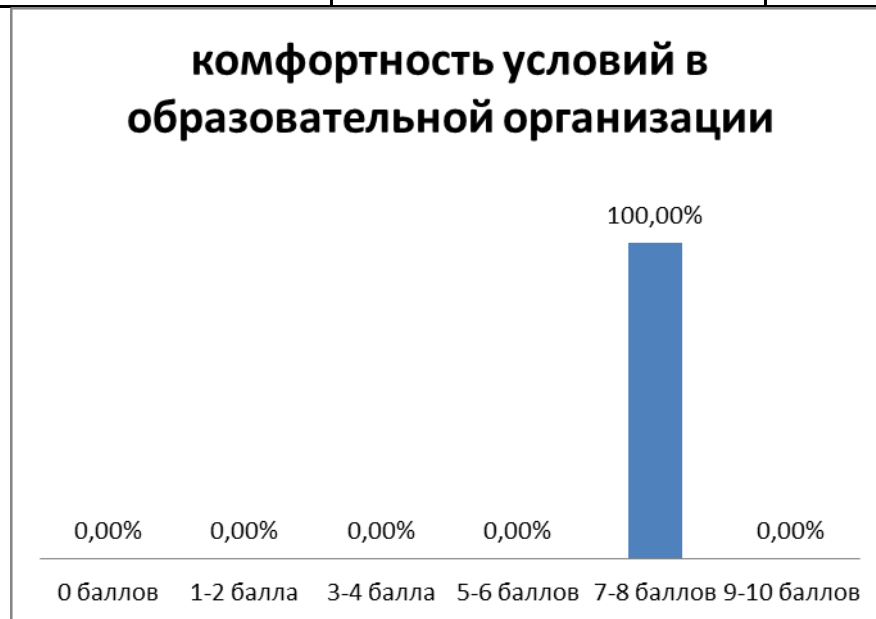
	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,00%
1-2 балла	0	0,00%
3-4 балла	0	0,00%
5-6 баллов	1	100,00%
7-8 баллов	0	0,00%
9-10 баллов	0	0,00%
ИТОГО	1	100,00%



2. Комфортность условий в образовательных учреждениях

Опрошенные родители Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств» оценили данный критерий 7-8 баллов.

	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,00%
1-2 балла	0	0,00%
3-4 балла	0	0,00%
5-6 баллов	0	0,00%
7-8 баллов	1	100,00%
9-10 баллов	0	0,00%
ИТОГО	1	100,00%

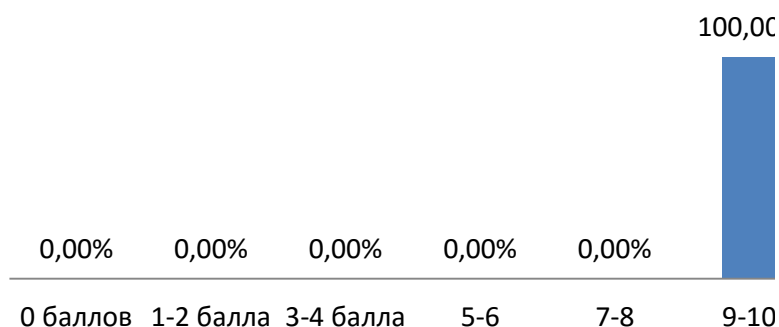


3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников

Потребители услуг Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств» оценили данный критерий на наивысший балл – 10.

	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,00%
1-2 балла	0	0,00%
3-4 балла	0	0,00%
5-6 баллов	0	0,00%
7-8 баллов	0	0,00%
9-10 баллов	1	100,00%
ИТОГО	1	100,00%

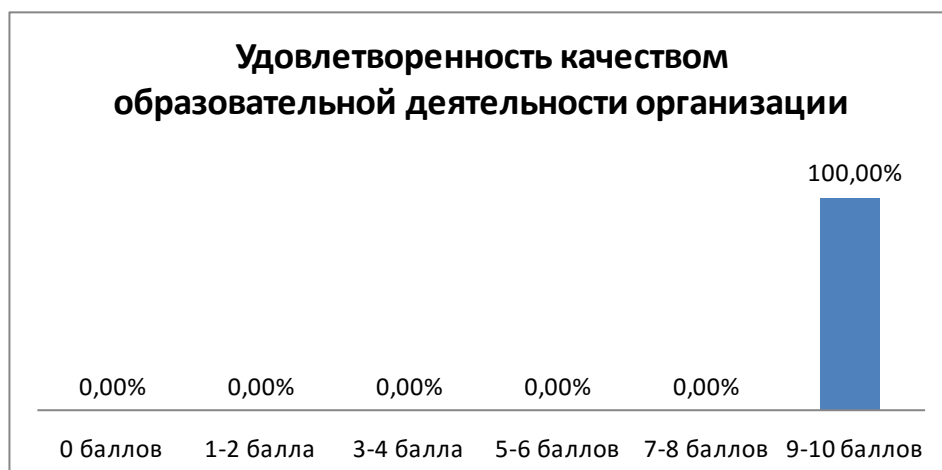
**Доброжелательность, вежливость и
компетентность работников
образовательной организации**



4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации

Все потребителей услуг Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств» оценили качество образовательных услуг на наивысшие баллы – 9-10.

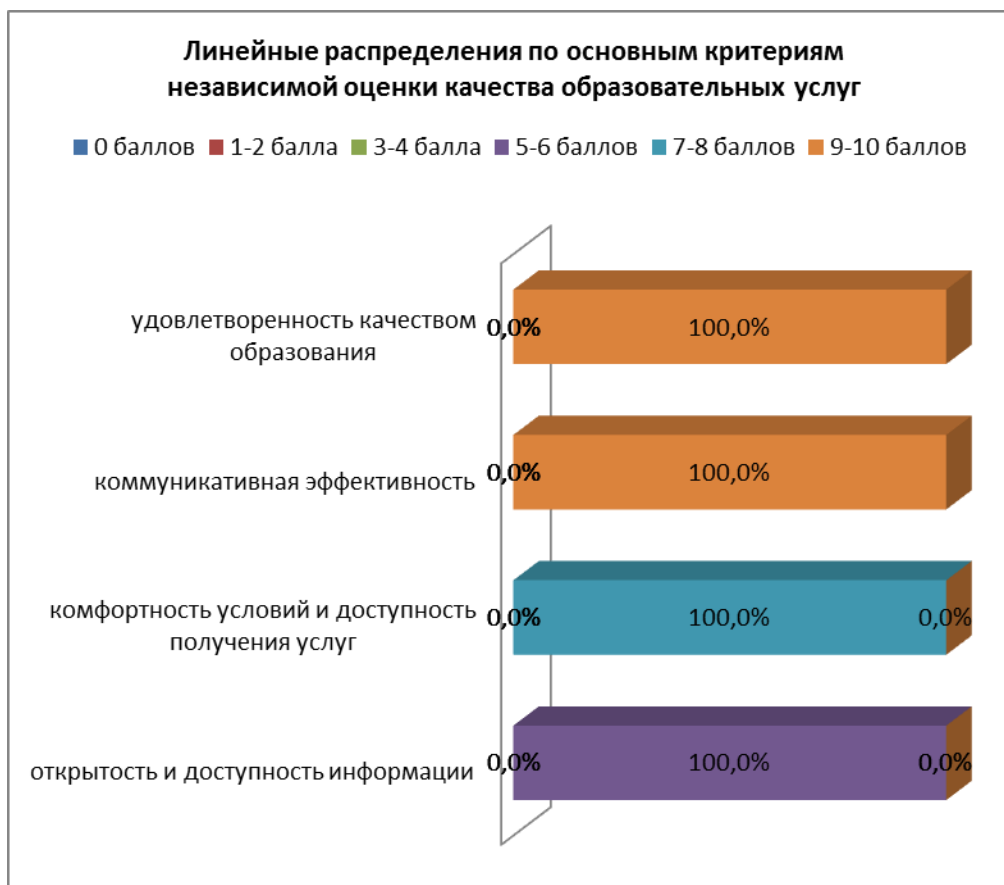
	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,00%
1-2 балла	0	0,00%
3-4 балла	0	0,00%
5-6 баллов	0	0,00%
7-8 баллов	0	0,00%
9-10 баллов	1	100,00%
ИТОГО	1	100,00%



В целом, по 4 оцениваемым критериям, можно сказать, что наиболее высоко были оценены:

1. Коммуникативная эффективность.
2. Удовлетворенность качеством образовательных услуг.
3. Комфортность и доступность получения услуг.
4. Открытость и доступность информации.

	открытость и доступность информации	комфортность условий и доступность получения услуг	коммуникативная эффективность	удовлетворенность качеством образования
0 баллов	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
1-2 балла	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3-4 балла	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5-6 баллов	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
7-8 баллов	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
9-10 баллов	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
ИТОГО	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



	ниже средней оценки (0-5 баллов)	выше средней оценки (6- 10 баллов)	ИТОГО
открытость и доступность информации	100,00%	0,00%	100,00%
комфортность условий и доступность получения услуг	0,00%	100,00%	100,00%
доброжелательность, вежливость, компетентность работников	0,00%	100,00%	100,00%
удовлетворенность качеством образования	0,00%	100,00%	100,00%



В целом сводные средние оценки Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств» Кесовогорского района Тверской области свидетельствуют о достаточно благоприятной ситуации с качеством оказания образовательных услуг.

	Количество организаций	процент
ниже средней оценки (0-5 баллов)	0	0,00%
выше средней оценки (6-10 баллов)	1	100,00%
ИТОГО	1	100,00%

СВОДНЫЙ РЕЙТИНГ

		МБУ ДО "Детская школа искусств"
открытость и доступность информации об орг-ции	1.1.	8,5
	1.2.	9
	1.3.	2
	1.4.	0
средняя 1		4,9
комфортность условий	2.1.	10
	2.2.	6
	2.3.	10
	2.4.	10
	2.5.	10
	2.6.	6
	2.7.	2
средняя 2		7,7
доброжелательность, вежливость и компетентность работников	3.1.	9,1
	3.2.	9,1
средняя 3		9,1
удовлетворенность качеством образования	4.1.	8,6
	4.2.	9,2
	4.3.	9,1
средняя 4		9,0
ИТОГ		7,4

ОБЩИЙ РЕЙТИНГ

название ОУ	итоговая средняя оценка
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	7,4

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Критерии для независимой оценки качества оказания услуг в образовательных учреждениях

N п/п	Показатели	Единица измерения (значения показателя)	Способ оценки
I.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность		
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" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной, в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Баллы (от 0 до 10)	наличие информации на официальном сайте организации

1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)	наличие информации на официальном сайте организации
1.3.	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 (от 0 до 10)	наличие информации на официальном сайте 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)	Баллы (от 0 до 10)	наличие отзывов по телефону и электронной почте
II.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность		
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Баллы (от 0 до 10)	изучение мнения руководителя организации
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Баллы (от 0 до 10)	изучение мнения руководителя организации

2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы (от 0 до 10)	изучение мнения руководителя организации
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	Баллы (от 0 до 10)	изучение мнения руководителя организации
2.5.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	Баллы (от 0 до 10)	изучение мнения руководителя организации
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Баллы (от 0 до 10)	изучение мнения руководителя организации
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Баллы (от 0 до 10)	изучение мнения руководителя организации
III.	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 организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	изучение мнения потребителей услуг
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	изучение мнения потребителей услуг
IV.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций		
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	изучение мнения потребителей услуг
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	изучение мнения потребителей услуг
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	изучение мнения потребителей услуг

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Анкета для родителей учащихся/воспитанников

Здравствуйте! Кафедра социологии и социальных технологий ТвГТУ по заказу Комитета по культуре, делам молодёжи и спорту администрации Кесовогорского района Тверской области проводит в рамках проекта «Развитие в Тверской области системы независимой оценки качества предоставляемых образовательных услуг» социологическое исследование. Просим Вас ответить на несколько вопросов (обвести подходящий вариант ответа в кружок или подчеркнуть).

1. Название учебного заведения _____

2. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников данного образовательного учреждения?

1. работники доброжелательны и вежливы
2. работники не доброжелательны и не вежливы

3. Удовлетворены ли Вы в целом компетентностью работников данного образовательного учреждения?

1. удовлетворен
2. не удовлетворен

4. Насколько вы удовлетворены материально-техническим обеспечением Вашей образовательной организации?

1. удовлетворен
2. не удовлетворен

5. Удовлетворены ли вы качеством предоставляемых образовательных услуг?

1. удовлетворен
2. не удовлетворен

6. Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым, нуждающимся в данной услуге?

1. готов рекомендовать
2. не готов рекомендовать

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Анкета для руководителей образовательных учреждений

Здравствуйте!

Кафедра социологии и социальных технологий ТвГТУ по заказу Комитета по культуре, делам молодёжи и спорту администрации Кесовогорского района Тверской области проводит в рамках проекта «Развитие в Тверской области системы независимой оценки качества предоставляемых образовательных услуг» социологическое исследование. Просим Вас ответить по каждому критерию о состоянии дел в Вашей организации (обвести подходящий вариант ответа в кружок или подчеркнуть), подписать и поставить печать на бланк анкеты.

1. Наличие на здании организации таблички, содержащей наименование организации; организационно-правовую форму создания организации; форму собственности организации; режим работы организации

4 - информация представлена в полном объеме

2 - информация представлена не в полном объеме

0 - информация отсутствует

2. Наличие в организации информационных стендов, содержащих следующие сведения: график работы организации; перечень услуг, оказываемых организацией, их содержание; порядок и условия получения услуг, оказываемых организацией

3 - информация представлена в полном объеме

1,5 - информация представлена не в полном объеме

0 - информация отсутствует

3. Наличие на стендах образовательной организации контактной информации о службах по защите прав и интересов детей, в том числе детского телефона доверия

3 - информация присутствует

0 - информация отсутствует

4. Наличие, рабочее состояние и доступность гардероба/раздевалки/шкафчиков

1 - доступно и комфортно

0,5 - доступно и некомфортно

0 - не доступно

5. Наличие, рабочее состояние и доступность туалетов

1 - доступно и комфортно

0,5 - доступно и некомфортно

0 - не доступно

6. Наличие, рабочее состояние и доступность столовой (буфета)

2 - доступно и комфортно

1 - доступно и некомфортно

0 - не доступно

7. Наличие урн в учреждении

1 - урны расположены на каждом этаже организации

0,5 - урны есть не на всех этажах организации

0 - урны в здании организации отсутствуют

8. Обеспеченность помещений освещенностью

1 - в помещениях организации достаточная освещенность

0 - в помещениях организации недостаточная освещенность

9. Обеспеченность температурной комфортностью

1 - в помещениях комфортно

0 - в помещениях дискомфортно

10. Наличие пропускного режима в организацию

2 - пропускной режим в организацию имеется и осуществляется должным образом

1 - пропускной режим в организацию имеется, но осуществляется не должным образом

0 - пропускной режим в организации отсутствует

11. Наличие системы видеонаблюдения на территории и в здании

1 - видеонаблюдение имеется и работает должным образом

0,5 - видеонаблюдение имеется, но недостаточно налажено

0 - система видеонаблюдения отсутствуют

12. Наличие и доступность соответствующих ресурсов общего и коллективного пользования (библиотека, спортзал, досуговые центры/кружки по интересам)

10 - в организации развитая сеть ресурсов общего и коллективного пользования

5 - в организации отсутствует ряд ресурсов общего и коллективного пользования

0 - в организации отсутствуют ресурсы общего и коллективного пользования

13. Наличие дополнительных образовательных программ

10 - дополнительные программы есть

0 - дополнительные программы отсутствуют

14. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях

10 - возможность есть

0 – возможность отсутствует

15. Наличие возможности оказания психолого-педагогической помощи учащимся

3 – возможность существует

0 – возможность отсутствует

16. Наличие возможности оказания медицинской помощи учащимся

4 - возможность существует

0 - возможность отсутствует

17. Наличие возможности оказания социальной помощи учащимся

3 - возможность существует

0 - возможность отсутствует

18. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов при очном посещении организации (пандусы, подъемники, специальное оборудование и др.)

	Условия созданы	Условия не созданы
1. территория, прилегающая к зданию (участок)	1	0
2. вход/входы в здание	2	0
3. путь/пути движения внутри здания (в том числе пути эвакуации)	1	0
4. зона целевого назначения здания	2	0

5. санитарно-гигиенические помещения	2	0
6. система информации и связи	1	0
7. пути движения к объекту (от остановки транспорта)	1	0

Название организации _____

Должность _____ ()

Подпись _____ расшифровка подписи
печать

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Бланк контент-анализа сайтов образовательных учреждений

критерий	Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	Максимальный балл	Реальный балл	Итоговый балл по показателю
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, ее деятельности + в то числе на сайте www.bus.gov.ru (для гос организаций)	Полное наименование организации, сокращенное наименование организации	1		
		Почтовый адрес, телефон, схема размещения организации, схема проезда	1		
		Адрес электронной почты	1		
		Структура организации	1		

		Сведения об учредителе, учредительные документы организации	1		
		Адрес учреждения на сайте bus.gov.ru	1		
		ФИО директора на сайте bus.gov.ru	1		
		контактный телефон, адрес электронной почты на сайте bus.gov.ru	1		
		Услуги и работы на сайте bus.gov.ru	1		
		Показатели деятельности на сайте bus.gov.ru	1		
1.2.	Наличие на официальном сайте сведений о педагогических работниках организации	ФИО, заслуги, должность руководителя	2		
		Состав работников, фамилии, имена, отчества	2		
		Должности сотрудников организации	2		
		Заслуги сотрудников организации	2		
		Фотографии работников и руководителя	2		
1.3.	Доступность взаимодействия с получателем образовательных услуг	соединение с организацией и получение информации произошло при первом звонке	2		
		соединение с организацией и получение информации произошло после третьего звонка	1		
		соединение с организацией и получение информации не произошло после пятого звонка	0		
		Получение ответа по электронной почте в течение 1 дня с момента отправки запроса	2		
		Получение ответа по электронной почте в	1,5		

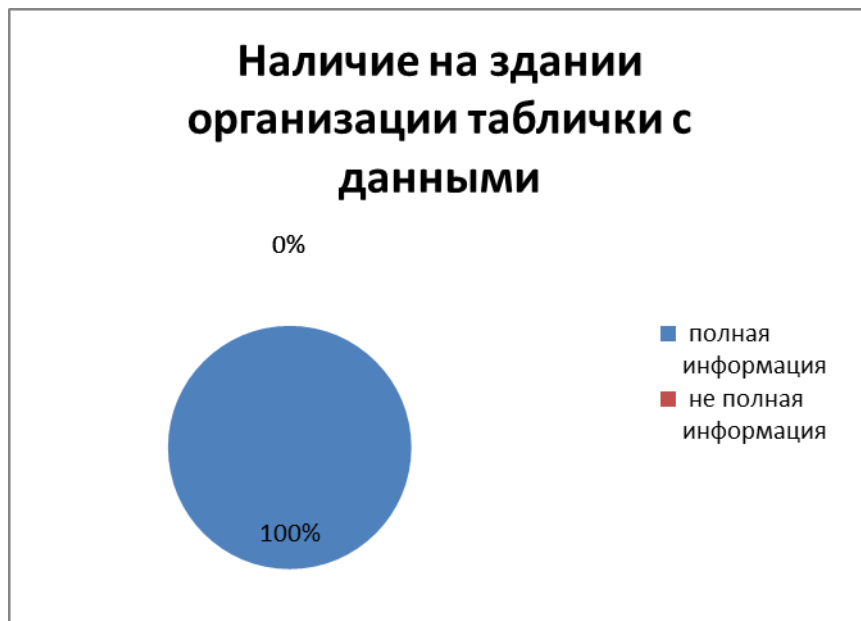
		течение 3 дней с момента отправки запроса	1		
		Получение ответа по электронной почте в течение 5 дней с момента отправки запроса			
		Отсутствие ответа на запрос по электронной почте	0		
		Наличие на сайте книги отзывов и предложений	2		
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан	Наличие на сайте форума или чата	2		
		Наличие он-лайн консультаций на сайте/интернет-приемной	2		
		Публикация ответов на присланные e-mail	2		
		Публикация ответов на телефонные обращения	2		
		Публикация ответов на отзывы в книге жалоб и предложений	2		
		Ответ при он-лайн консультации	2		
		Ответ на форуме или в чате	2		

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Таблицы линейных распределений по всем вопросам анкеты для руководителей образовательных организаций

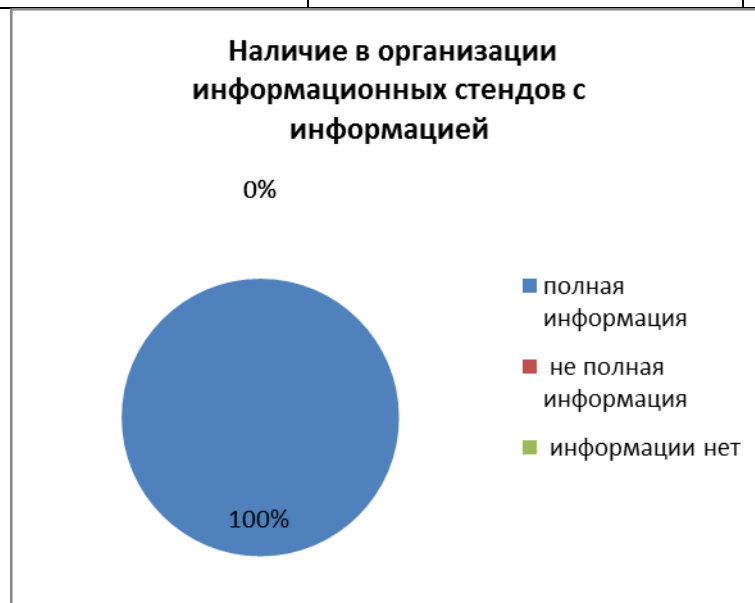
1. Наличие на здании организации таблички, содержащей: наименование организации; организационно-правовую форму создания организации; форму собственности организации; режим работы организации

	количество организаций	проценты
полная информация	1	100,00%
не полная информация	0	0,00%
информации нет	0	0,00%
Итого	1	100,00%



2. Наличие в организации информационных стендов, содержащих следующие сведения: график работы организации; перечень услуг, оказываемых организацией, их содержание; порядок и условия получения услуг, оказываемых организацией

	количество организаций	проценты
полная информация	1	100,00%
не полная информация	0	0,00%
информации нет	0	0,00%
Итого	1	100,00%



3. Наличие на стендах образовательной организации контактной информации о службах по защите прав и интересов детей, в том числе детского телефона доверия

	количество организаций	проценты
информация присутствует	1	100,00%

информации отсутствует	0	0,00%
Итого	1	100,00%



4. Наличие, рабочее состояние и доступность гардероба

	количество организаций	проценты
доступно и комфортно	1	100,00%
доступно и не комфортно	0	0,00%
не доступно	0	0,00%
Итого	1	100,00%



5. Наличие, рабочее состояние и доступность туалетов

	количество организаций	проценты
доступно и комфортно	1	100,00%
доступно и не комфортно	0	0,00%
не доступно	0	0,00%
Итого	1	100,00%



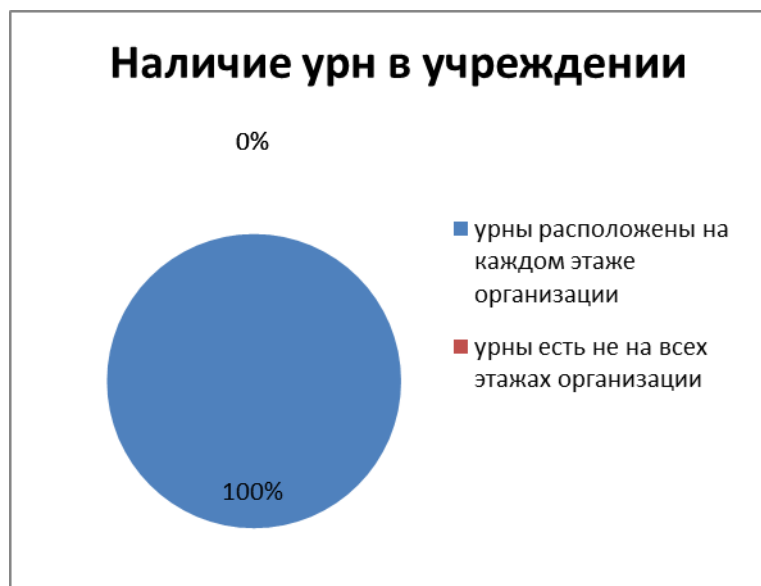
6. Наличие, рабочее состояние и доступность столовой (буфета)

	количество организаций	проценты
доступно и комфортно	0	0,00%
доступно и не комфортно	0	0,00%
не доступно	1	100,00%
Итого	1	100,00%



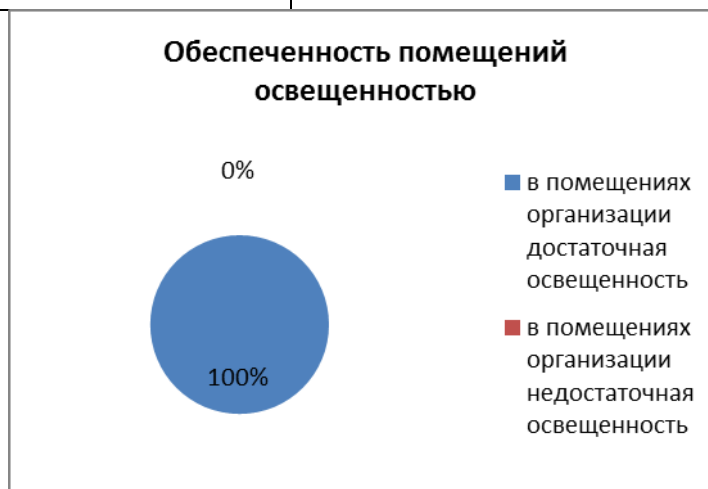
7. Наличие урн в учреждении

	количество организаций	проценты
урны расположены на каждом этаже организации	1	100,00%
урны есть не на всех этажах организации	0	0,00%
урны в здании организации отсутствуют	0	0,00%
Итого	1	100,00%



8. Обеспеченность помещений освещенностью

	количество организаций	проценты
в помещениях организации достаточная освещенность	1	100,00%
в помещениях организации недостаточная освещенность	0	0,00%
Итого	1	100,00%



9. Обеспеченность температурной комфортностью

	количество организаций	проценты
в помещениях комфортно	1	100,00%
в помещениях дискомфортно	0	0,00%
Итого	1	100,00%



10. Наличие пропускного режима в организацию

	количество организаций	проценты
пропускной режим в организацию имеется и осуществляется должным образом	0	0,00%
пропускной режим в организацию имеется, но осуществляется не должным образом	1	100,00%
пропускной режим в организации отсутствует	0	0,00%
Итого	1	100,00%



11. Наличие системы видеонаблюдения в здании

	количество организаций	проценты
видеонаблюдение имеется и работает должным образом	0	0,00%
видеонаблюдение имеется, но недостаточно налажено	0	0,00%
система видеонаблюдения отсутствуют	1	100,00%
Итого	1	100,00%



12. Наличие и доступность ресурсов общего и коллективного пользования (библиотека, спортзал, досуговые центры/кружки по интересам)

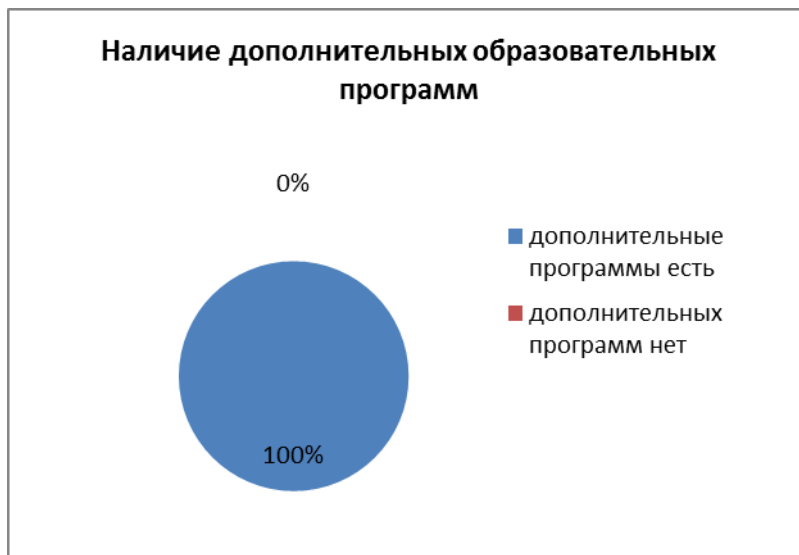
	количество организаций	проценты
в организации развитая сеть ресурсов общего и коллективного пользования	1	100,00%
в организации отсутствует ряд ресурсов общего и коллективного пользования	0	0,00%
в организации отсутствуют ресурсы общего и коллективного пользования	0	0,00%
Итого	1	100,00%



13. Наличие дополнительных образовательных программ

	количество	проценты
--	------------	----------

	организаций	
дополнительные программы есть	1	100,00%
дополнительных программ нет	0	0,00%
Итого	1	100,00%



14. Возможности участия в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, соревнованиях

	количество организаций	проценты
возможность есть	1	100,00%
возможность отсутствует	0	0,00%
Итого	1	100,00%



15. Оказание психолого-педагогической помощи учащимся

	количество организаций	проценты
возможность существует	1	100,00%
возможность отсутствует	0	0,00%
Итого	1	100,00%



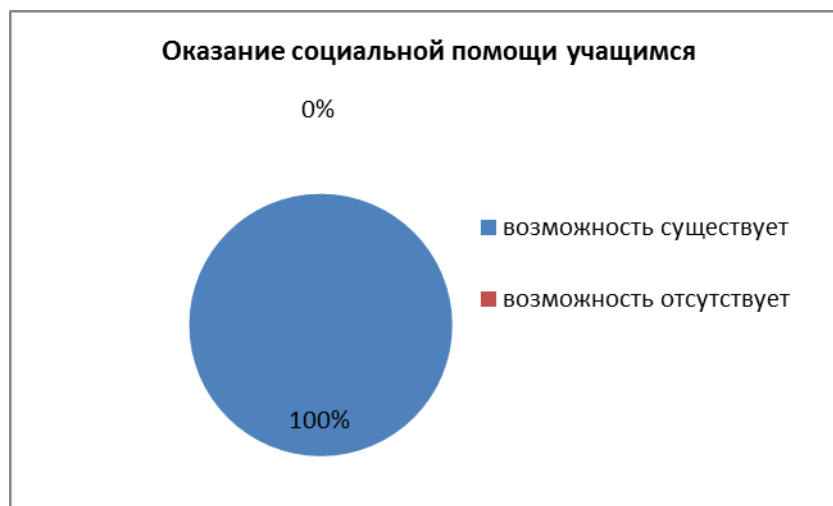
16. Оказание медицинской помощи учащимся

	количество организаций	проценты
возможность существует	0	0,00%
возможность отсутствует	1	100,00%
Итого	1	100,00%



17. Оказание социальной помощи учащимся

	количество организаций	проценты
возможность существует	1	100,00%
возможность отсутствует	0	0,00%
Итого	1	100,00%



18. Доступность инфраструктуры организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья при очном посещении организации (пандусы, подъемники, специальное оборудование и др.)

18.1. территория, прилегающая к зданию	количество организаций	проценты
условия созданы	0	0,00%
условия не созданы	1	100,00%
Итого	1	100,00%

18.2.вход/входы в здание	количество организаций	проценты
условия созданы	0	0,00%
условия не созданы	1	100,00%
Итого	1	100,00%

18.3.путь/пути движения внутри здания	количество организаций	проценты
условия созданы	0	0,00%
условия не созданы	0	0,00%
Итого	0	0,00%

18.4.зона целевого назначения здания	количество организаций	проценты
условия созданы	0	0,00%
условия не созданы	0	0,00%
Итого	0	0,00%

18.5.санитарно-гигиенические помещения	количество организаций	проценты
условия созданы	0	0,00%
условия не созданы	0	0,00%
Итого	0	0,00%

18.6.система информации и связи	количество организаций	проценты
условия созданы	1	100,00%
условия не созданы	0	0,00%
Итого	1	100,00%

18.7.пути движения к объекту (от остановки транспорта)	количество организаций	проценты
условия созданы	1	100,00%
условия не созданы	0	0,00%
Итого	1	100,00%

