

## Показатели качества образования МБУДО СШ «Янтарь» за 2023 год

### Пояснительная записка:

В МБУДО СШ «Янтарь» в 2023 году действует 7 спортивных отделений (отделение плавания, отделение конькобежного спорта, отделение тяжелой атлетики, отделение бокса, отделение спортивной (дисциплина: греко-римская, вольная) борьбы, отделение шахмат и отделение всестилевого каратэ). Мониторинг исследования показателей качества образования представлял собой анкету (приложение 1), включающую 5 критериев: открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организации; удовлетворенность условиями оказания услуг. В анкетировании из 120 приняли участие 65 родителей (законных представителей). Результаты анкетирования представлены в таблице:

Наименование критерия	Наименование показателя	Мак, Балл (100%)	По факту (кол-во/%)
1. Открытость и доступность информации об организации (макс. 100 %)	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в сети "Интернет"	100	45(77,5%)
	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	34(58,6%)



Наименование критерия	Наименование показателя	Max, Балл (100%)	По факту (кол-во/%)
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	53(91,4%)
<b>Итого по критерию «открытость»:</b>		<b>100</b>	<b>75,8%</b>
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг (max. 100 %)</b>	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	100	25(43%)
<b>Итого по критерию «комфортность»:</b>		<b>100</b>	<b>68%</b>
<b>3. Доступность</b>	Оборудование территории, привлекающей к организации, и ее помещений с учетом	100	37(63,7%)



Наименование критерия	Наименование показателя	
	Max, Балл (100%)	По факту (кол-во/%)
услуг для инвалидов (max. 100%)	Доступности для инвалидов.	
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	100
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	41(70,6%)
Итого по критерию «доступность услуг для инвалидов»:		48(82,7%)
4. Доброжелательность, вежливость работников организации (max. 100 %)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	44(75,9%)
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	38(65,5%)
Итого по критерию «доброжелательность»:		76,9%
5. Удовлетворенность условиями	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	53(91,4%)



Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, Балл (100%)	По факту (кол-во/%)
оказания услуг (мах. 100 %)	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	56(96,6%)
	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	52(89,7%)
Итого по критерию «удовлетворенность»:		100	92,6%
ИТОГО ПО 5-ТИ КРИТЕРИЯМ:		100	77,1%

Директор



В.В. Рыкова