

**ОТЧЕТ**  
**Муниципального бюджетного учреждения**  
**дополнительного образования**  
**«Спортивной школы № 11 города Ростова-на-Дону»**  
**по независимой оценке качества работы учреждения**  
**за первое полугодие 2024 года.**

**О результатах независимой оценки качества предоставления услуг МБУ ДО «СШ № 11».**

Для целей оценки качества оказания социальных услуг в первом полугодие 2024 года члены Общественного совета, ответственного за проведение независимой оценки качества работы учреждения, использовали в работе анкетирование потребителей указанных социальных услуг для исследования качества предоставляемых услуг учреждением, а также оценили комфортность получения услуг потребителями, провели мониторинг качества оказания услуг.

**Анкетирование.**

В данном отчете представлен результат анализа степени удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг, оценки эмоционального состояния, количества желающих повторно посетить учреждение.

В анкетировании участвовали 67 клиента.

1) Степень удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг оценивалась по 4 критериям, возможные варианты ответов: высокий, средний, низкий.

Результаты ответов потребители представлены в таблице 1, наглядно результаты анкетирования представлены в виде диаграммы на рисунке 1.

Таблица 1

Степень удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг.

№ п/п	Наименование критериев и показателей	Баллы (max 27)	Оценка членов Общественного совета
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об Учреждении</b>	<b>13</b>	<b>13</b>
1.1.	Наличие вывески с наименованием учреждения	1	1
1.2.	Наличие на стендах информации для потребителей услуг	1	1
1.2.1.	копия лицензии на осуществление образовательной деятельности с приложением	1	1
1.2.2.	копия свидетельства о государственной аккредитации учреждения на образовательную деятельность с приложением	1	1

1.2.3.	правила приема в учреждение на обучение	1	1
1.2.4.	положение о платных услугах (образовательных и других), информации о порядке пользования ими	1	1
1.2.5.	правила поведения для обучающихся, воспитанников, посетителей	1	1
1.2.6.	номер телефона руководителя учреждения	1	1
1.2.7.	наименование учредителя учреждения	1	1
1.2.8.	номер телефона учредителя учреждения	1	1
1.3.	Наличие возможности ознакомления обучающихся, воспитанников, их родителей (законных представителей) с Уставом, локальными актами учреждения и реализуемыми образовательными программами.	1	1
1.4.	Наличие собственного сайта учреждения и соответствие его содержания требованиям действующих нормативных правовых актов	1	1
1.5.	Наличие информации о режиме работы учреждения	1	1
2.	<b>Комфортность условий и доступность получения услуг для потребителей, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
2.1.	Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: Нет Частично Да	0 1 2	2
2.2.	Наличие благоустроенной, прилегающей к учреждению территории: Неблагоустроенная Частично благоустроенная Благоустроенная	0 1 2	2
2.3.	Наличие эстетического внешнего вида и комфортности vestibule и приемной учреждения, мест общего пользования: Нет Частично Да	0 1 2	2

3.	Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуг в Учреждении	Средний балл согласно анкет (max 6)	5,8
4.	Наличие в учреждении собственной (внутренней) системы контроля за качеством образования	2	2
4.1.	Наличие положений о текущей и промежуточной, итоговой аттестации обучающихся	1	1
4.2.	Наличие положения об оплате труда работников учреждения, в том числе стимулирующих выплат	1	1

Рисунок 1

Степень удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг за первое полугодие 2024 года.



2) При самооценке эмоционального состояния клиентам были предложены следующие варианты ответов: улучшилось настроение, исчезло чувство подавленности, появился оптимизм, появилось воодушевление, осталось напряжение, сохранилось чувство усталости, изменений не произошло. Изменение своего эмоционального состояние в положительную сторону отмечают 95,3 % опрошенных, из них (предполагается возможность ответить несколько раз): «улучшилось настроение» - 82 %, «исчезло чувство подавленности» - 28 %, «появился оптимизм» - 35%, «появилось воодушевление» - 43 %. «Осталось напряжение» у 0,6 % опрошенных, «сохранилось чувство усталости» - 1,2 %, «изменений не произошло» - 3,5 %.

Таким образом, в целом в период с «03» по «20» июня 2024 г. проведена независимая оценка качества работы МБУ ДО «СПИ № 11» на основе объективного сбора информации путем изучения условий размещения учреждением необходимых информации и документов, условий местонахождения учреждения, путем изучения

результатов общественного мнения. В ходе оценки было выявлено, обобщено и проанализировано общественное мнение о качестве работы учреждения. Опрошено 64 (шестьдесят четыре) потребителя (посетителей, занимающихся, родителей). В результате опроса после анализа собранных данных средний балл согласно анкет по критерию «Удовлетворенность потребителей качеством предоставленных услуг в учреждении» составил 5,8 баллов из возможных максимальных 6 баллов. Общй средний балл оценки по всем критериям составил 26,8 баллов из возможных максимальных 27 баллов.

Директор

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long, sweeping tail that extends downwards and to the right.

Г.В. Смирнова