

**ОТЧЕТ  
Муниципального бюджетного учреждения  
«Спортивной школы № 11 города Ростова-на-Дону»  
по независимой оценке качества работы учреждения  
за первое полугодие 2021 года.**

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

Для целей оценки качества оказания социальных услуг в первом полугодии 2021 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 64 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.

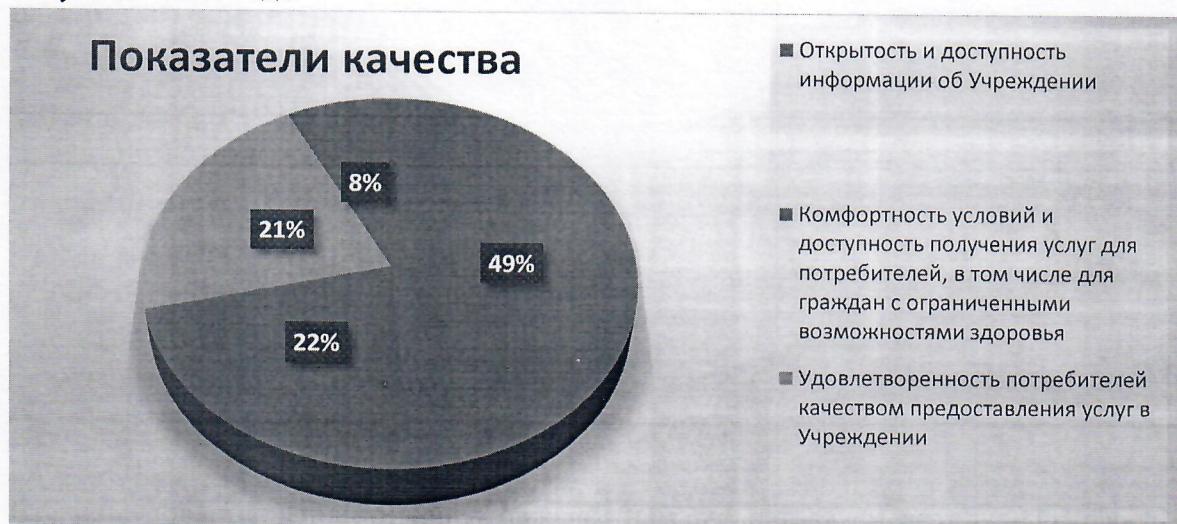
№ п/п	Наименование критериев и показателей	Баллы (max 27)	Оценка членов Общественного совета
1.	<b>Открытость и доступность информации об Учреждении</b>	<b>13</b>	<b>13</b>
1.1.	Наличие вывески с наименованием учреждения	1	1
1.2.	Наличие на стенах информации для потребителей услуг	1	1
1.2.1.	копия лицензии 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>	6	6
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 вестибюля и приемной учреждения, мест общего пользования: Нет Частично Да	0 1 2	2
3.	<b>Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуг в Учреждении</b>	<b>Средний балл согласно анкет (max 6)</b>	<b>5,7</b>
4.	<b>Наличие в учреждении собственной (внутренней) системы контроля за качеством образования</b>	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 2020 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 состояния 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 «15» по «18» июня 2021 г. проведена независимая оценка качества работы МБУ «СШ № 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 5,7 баллов из возможных максимальных 6 баллов. Общий средний балл оценки по всем критериям составил 26,7 баллов из возможных максимальных 27 баллов.

Директор

Г.В. Смирнова