**Анализ независимой оценки качества услуг МАУ ДО «Камышловская детская хореографическая школа» (2017 г.)**

По результатам независимой оценки качества услуг в 2017 году Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Камышловская детская хореографическая школа» занимает 414 место из 531 образовательного учреждения Свердловской области, получив итоговый балл 119,29. Анализ полученных баллов по отдельным критериям независимой оценки позволяет сделать следующие выводы:

**1) Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте организации.** Результаты независимой оценки показывают, что на официальном сайте размещена полная и хорошо структурированная информация о деятельности учреждения (*показатель 1.1 – 9,75 баллов*). Также присутствуют актуальные сведения о педагогических работниках (*показатель 1.2 – 9,22 баллов*). Критерий доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг (*1.3)* получил *7,45* баллов, а критерий доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан (*1.4*) – *4,51* балл, что является низким показателем. Вероятно, не все респонденты корректно поняли суть вопроса. В учреждении ведётся работа по поддержанию стабильной информационной связи с получателями образовательных услуг посредством объявлений на информационном стенде, школьном телевидении и официальном сайте, информирования и консультирования по телефону, электронной почте. В ближайшее время на официальном сайте будут введены гостевая книга и электронная приёмная.

**2) Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.** Показатель *«Материально-технического и информационного обеспечения организации» (2.1*) получил *5,41* баллов, что, в первую очередь, связано с нехваткой помещений как для учебных занятий, так и вспомогательных (отдельная раздевалка). В настоящее время ведётся работа по приобретению и активному включению в образовательный процесс электронных средств обучения (мультимедийная доска, персональные компьютеры с доступом к сети «Интернет» для обучающихся). Показатель *2.2.* получил низкий балл *3,69* в силу того, что в учреждении данного типа (учреждение дополнительного образования, где ученики находятся не дольше 3-х часов в день) не предусмотрено обязательное создание условий для организации питания и укрепления здоровья обучающихся (стадион). Во время нахождения в образовательном учреждении учащиеся имеют доступ к питьевой воде и услугам медицинского работника при необходимости.

По показателю *2.3 «Условия для индивидуальной работы с обучающимися»* учреждение получило 5,55 баллов. В учреждении реализуются дополнительные образовательные программы для индивидуального обучения и в будущем планируется предоставить учащимся доступ к сети «Интернет» и электронным средствам обучения. Показатель *«Наличие дополнительных образовательных программ» (2.4)* получил *5,84 балла*. Поскольку образовательное учреждение является учреждением дополнительного образования, все образовательные программы, реализуемые в нём, являются дополнительными. На сегодняшний день, помимо дополнительной предпрофессиональной программы «Хореографическое творчество», в учреждении реализуется 3 дополнительных общеразвивающих программы. Вопрос может быть не совсем ясен для респондентов, поскольку сформулирован, в первую очередь, с учётом особенностей деятельности общеобразовательных учреждений.

Показатель *«Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся» (2.5)* получил *6,35 баллов*, что, опять же, может быть связано с тем, что он направлен, в первую очередь, на общеобразовательные учреждения. Обучающиеся по дополнительной предпрофессиональной программе участвуют в культурных мероприятиях не менее одного раза в месяц, также предусмотрено регулярное участие в конкурсах хореографической направленности самого разного масштаба – от регионального до международного. Организация участия обучающихся в олимпиадах и спортивных состязаниях спецификой образовательного учреждения не предусмотрена.

Показатель *«Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся» (2.6)* получил *8,44 баллов*. В учреждении предусмотрен доступ к медицинской помощи (договор с ГБУЗ СО «Камышловская ЦРБ»), что является обязательным условием организации образовательного процесса. Психолого-педагогическая помощь оказывается посредством внеклассных мероприятий (иногда с участием приглашенных специалистов) и индивидуальных консультаций с проблемными обучающимися и их родителями/родственниками. Показатель *«Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов» (2,7)* получил низкий балл *3,41*. Стоит отметить, что поскольку образовательное учреждение находится на территории другой организации (МАОУ «Школа № 3» КГО), возможности оборудовать главный вход пандусом нет. Также нехватка помещений в учреждении приводит к необходимости назначать занятия некоторых групп учащихся на вечернее время и созданию не вполне комфортных условий для обучающихся (тесное помещение для подготовки к занятиям, маленькая душевая, малое количество сидений, узкие дверные проёмы).

**3) Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.** Показатели *3.1 «Доброжелательность и вежливость работников»* и *3.2 «Компетентность работников»* получили высокие баллы 9,7 и 10 соответственно, что говорит об отсутствии систематических проблем в этом отношении в учреждении.

**4) Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.** В этой части по всем трём показателям учреждение получило высокие баллы (10). Респонденты не предъявили претензий к общему материально-техническому обеспечению образовательного процесса (*4.1*) и к качеству предоставляемых услуг (*4.2*), а также выразили готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (*4.3*).

**Выводы:** результаты независимой оценки качества услуг МАУ ДО «Камышловская ДХорШ» в целом подтверждают выводы, сделанные на основе ежеквартальных опросов получателей услуг внутри учреждения. Получатели услуг довольны их качеством и доступностью, а также положительно отзываются о персонале. Также соответствует требованиям и всегда доступна информация о деятельности организации на официальном сайте, присутствует возможность контакта через телефон и электронную почту. С целью более эффективного информирования получателей услуг и получения обратной связи МАУ ДО «Камышловская ДХорШ» планирует продолжать развивать официальный сайт и обеспечить постоянное присутствие в социальных сетях.

Поскольку МАУ ДО «Камышловская ДХорШ» является учреждением дополнительного образования, оно не может отвечать ряду требований, предъявляемых к общеобразовательным учреждениям (наличие столовой, стадиона, кружков и секций и т.д.). Однако образовательное учреждение стремится к обеспечению максимально комфортных и безопасных условий пребывания для всех обучающихся и их родственников, а также повышению эффективности образовательного процесса, поэтому оно выделяет и продолжит выделять средства на приобретение электронных средств обучения и соответствующее оборудование учебных классов и общих помещений. Главным источником проблем на сегодняшний день является нехватка помещений, а также отсутствие возможности полноценно оборудовать территорию учреждения для доступа людей с ОВЗ и инвалидов, в силу того, что учреждение располагается на территории сторонней организации.

**Меры по устранению недостатков и улучшению качества предоставляемых услуг:**

* Расширить информирование получателей услуг, оборудовать официальный сайт гостевой книгой и электронной приемной для стабильной и непосредственной обратной связи;
* Выделять средства для обеспечения образовательного процесса электронными средствами обучения, расширить электронную библиотеку;
* Уделять больше внимания индивидуальной работе с обучающимися.
* Расширить площади учреждения, тем самым сделав условия в учреждении более комфортными, доступными для лиц с ограниченными возможностями здоровья, и режим работы и расписание учебных занятий оптимальными для всех участников образовательного процесса.

Исполнитель: Русских А.А., заместитель директора по УВР МАУ ДО «Камышловская ДХорШ».