

Итоги оценки качества предоставляемых услуг государственными образовательными учреждениями культуры Нижегородской области в 2015 году

I. Общие сведения

Сроки проведения анкетирования: декабрь 2015 г.

Средства изучения: анкета №1, направленная на оценку качества работы образовательного учреждения студентами (Приложение 1); анкета №2, направленная на оценку качества работы образовательного учреждения экспертом – членом общественного совета (Приложение 2).

Место проведения: г. Нижний Новгород, г. Бор, г. Дзержинск

Количество опрошенных: 198 человек

II. Анализ анкетирования

В 2015 году оценка качества предоставляемых услуг государственными учреждениями культуры, оказывающих образовательные услуги:

ГБПОУ «Нижегородское театральное училище»,

ГБПОУ Нижегородского художественное училище,

ГБОУ СПО Нижегородский областной колледж культуры,

Нижегородский хоровой колледж им. Л.К. Сивухина,

ГБПОУ «Дзержинский музыкальный колледж»,

ГБПОУ Нижегородский музыкальный колледж

проводилась посредством анкетирования по следующим направлениям.

1 блок – показатели, касающиеся открытости и доступности информации об образовательной деятельности учреждения культуры.

| 1.1 | | Баллы (от 0 до 10) |
|-----|--|--------------------|
| | Полнота и актуальность информации об учреждении, осуществляющей образовательную деятельность (далее учреждение), и его деятельности, размещенном на официальном сайте учреждения в сети "Интернет". | |
| | - ГБПОУ «Нижегородское театральное училище» | |
| | - ГБПОУ Нижегородского художественное училище | 10 |
| | - Нижегородский хоровой колледж им. Л.К. Сивухина | 7 |
| | - ГБПОУ «Дзержинский музыкальный колледж» | 10 |
| | - ГБПОУ Нижегородский музыкальный колледж | 9 |
| | | 9 |

| | | |
|-----|--|--|
| 1.2 | <p>Наличие на официальном сайте учреждения в сети Интернет сведений о педагогических работниках учреждения</p> <ul style="list-style-type: none"> - ГБПОУ «Нижегородское театральное училище» - ГБПОУ Нижегородского художественное училище - Нижегородский хоровой колледж им. Л.К. Сивухина - ГБПОУ «Дзержинский музыкальный колледж» - ГБПОУ Нижегородский музыкальный колледж | <p>Баллы (от 0 до 10)</p> <p style="text-align: right;">10</p> <p style="text-align: right;">10</p> <p style="text-align: right;">9</p> <p style="text-align: right;">9</p> <p style="text-align: right;">8</p> |
| 1.3 | <p>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 учреждения</p> <ul style="list-style-type: none"> - ГБПОУ «Нижегородское театральное училище» - ГБПОУ Нижегородского художественное училище - Нижегородский хоровой колледж им. Л.К. Сивухина - ГБПОУ «Дзержинский музыкальный колледж» - ГБПОУ Нижегородский музыкальный колледж | <p>Баллы (от 0 до 10)</p> <p style="text-align: right;">8</p> <p style="text-align: right;">10</p> <p style="text-align: right;">9</p> <p style="text-align: right;">8</p> <p style="text-align: right;">9</p> |
| 1.4 | <p>Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте учреждения)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ГБПОУ «Нижегородское театральное училище» - ГБПОУ Нижегородского художественное училище - Нижегородский хоровой колледж им. Л.К. Сивухина - ГБПОУ «Дзержинский музыкальный колледж» - ГБПОУ Нижегородский музыкальный колледж | <p>Баллы (о 0 до 10)</p> <p style="text-align: right;">5</p> <p style="text-align: right;">8</p> <p style="text-align: right;">10</p> <p style="text-align: right;">8</p> <p style="text-align: right;">9</p> |

2 блок – показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность учреждения.

| | | |
|-----|---|---|
| 2.1 | Материально-техническое и информационное обеспечение организации - ГБПОУ «Нижегородское театральное училище» - ГБПОУ Нижегородского художественное училище - Нижегородский хоровой колледж им. Л.К. Сивухина - ГБПОУ «Дзержинский музыкальный колледж» - ГБПОУ Нижегородский музыкальный колледж | Баллы (от 0 до 10) 5 9 5 8 8 |
| 2.2 | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся - ГБПОУ «Нижегородское театральное училище» - ГБПОУ Нижегородского художественное училище - Нижегородский хоровой колледж им. Л.К. Сивухина - ГБПОУ «Дзержинский музыкальный колледж» - ГБПОУ Нижегородский музыкальный колледж | Баллы (от 0 до 10) 5 0 10 7 9 |
| 2.3 | Условия для индивидуальной работы с обучающимися - ГБПОУ «Нижегородское театральное училище» - ГБПОУ Нижегородского художественное училище - Нижегородский хоровой колледж им. Л.К. Сивухина - ГБПОУ «Дзержинский музыкальный колледж» - ГБПОУ Нижегородский музыкальный колледж | Баллы (от 0 до 10) 5 10 10 9 9 |
| 2.4 | Наличие дополнительных образовательных программ - ГБПОУ «Нижегородское театральное училище» - ГБПОУ Нижегородского художественное училище - Нижегородский хоровой колледж им. Л.К. Сивухина - ГБПОУ «Дзержинский музыкальный колледж» - ГБПОУ Нижегородский музыкальный колледж | Баллы (от 0 до 10) 0 0 10 0 10 |
| 2.5 | Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, выставках, смотрах, и других массовых мероприятиях - ГБПОУ «Нижегородское театральное училище» - ГБПОУ Нижегородского художественное училище - Нижегородский хоровой колледж им. Л.К. Сивухина - ГБПОУ «Дзержинский музыкальный колледж» | Баллы (от 0 до 10) 10 10 |

| | | |
|------|---|--------------------|
| | - ГБПОУ Нижегородский музыкальный колледж | 10 |
| | | 10 |
| | | 10 |
| | Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | Баллы (от 0 до 10) |
| 2.6 | - ГБПОУ «Нижегородское театральное училище» | 0 |
| | - ГБПОУ Нижегородского художественное училище | 4 |
| | - Нижегородский хоровой колледж им. Л.К. Сивухина | 10 |
| | - ГБПОУ «Дзержинский музыкальный колледж» | 0 |
| | - ГБПОУ Нижегородский музыкальный колледж | 9 |
| | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | Баллы (от 0 до 10) |
| 2.7. | - ГБПОУ «Нижегородское театральное училище» | 0 |
| | - ГБПОУ Нижегородского художественное училище | 0 |
| | - Нижегородский хоровой колледж им. Л.К. Сивухина | 0 |
| | - ГБПОУ «Дзержинский музыкальный колледж» | 9 |
| | - ГБПОУ Нижегородский музыкальный колледж | 9 |

3 блок – показатели, касающиеся доброжелательности, вежливости, компетентности работников образовательного учреждения культуры.

| | | |
|-----|--|------------------------|
| 3.1 | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников учреждения от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Проценты (от 0 до 100) |
| | - ГБПОУ «Нижегородское театральное училище» | |
| | - ГБПОУ Нижегородского художественное училище | 48% |
| | - Нижегородский хоровой колледж им. Л.К. Сивухина | 84% |
| | - ГБПОУ «Дзержинский музыкальный колледж» | 100% |
| | - ГБПОУ Нижегородский музыкальный колледж | 92% |

| | | |
|-----|---|---|
| | | 97% |
| 3.2 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников учреждения, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - ГБПОУ «Нижегородское театральное училище» - ГБПОУ Нижегородского художественное училище - Нижегородский хоровой колледж им. Л.К. Сивухина - ГБПОУ «Дзержинский музыкальный колледж» - ГБПОУ Нижегородский музыкальный колледж | Проценты (от 0 до 100) 96% 99% 100% 100% 100% |

4 блок - показатели, выявляющие степень удовлетворенности качеством образовательной деятельности учреждения.

| | | |
|-----|--|--|
| 4.1 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - ГБПОУ «Нижегородское театральное училище» - ГБПОУ Нижегородского художественное училище - Нижегородский хоровой колледж им. Л.К. Сивухина - ГБПОУ «Дзержинский музыкальный колледж» - ГБПОУ Нижегородский музыкальный колледж | Проценты (от 0 до 100) 30% 84% 30% 85% 91% |
| 4.2 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг - ГБПОУ «Нижегородское театральное училище» - ГБПОУ Нижегородского художественное училище - Нижегородский хоровой колледж им. Л.К. Сивухина - ГБПОУ «Дзержинский музыкальный колледж» - ГБПОУ Нижегородский музыкальный колледж | Проценты (от 0 до 100) 72% 96% 90% 97% 98% |
| 4.3 | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым - ГБПОУ «Нижегородское театральное училище» - ГБПОУ Нижегородского художественное училище | Проценты (от 0 до 100) <u>41%</u> 100% |

| | |
|---|------------|
| - Нижегородский хоровой колледж им. Л.К. Сивухина | 80% |
| - ГБПОУ «Дзержинский музыкальный колледж» | 97% |
| - ГБПОУ Нижегородский музыкальный колледж | 96% |

Необходимо отметить, что во всех вышеперечисленных государственных учреждениях культуры респондентами (студентами) дается положительная оценка качеству предоставляемых услуг (доброжелательность и тактичность персонала, уровень качества подготовки, наличие достаточного методического материала, степень применения полученных знаний на практике и др).

Вместе с тем, многие респонденты отмечают недостаточность материально-технической базы данных образовательных учреждений (за исключением Нижегородского художественного училища, Нижегородского музыкального колледжа): в учебном процессе недостаточно используется компьютерной техники и мультимедийного оборудования; учебники, пособия, лекции не всегда доступны в электронной или печатной форме.

Предложения по улучшению качества работы образовательных учреждений культуры:

1) Рекомендовать Министерству культуры обратить внимание на материально-техническое обеспечение данных учреждений.

2) Рекомендовать образовательным учреждениям культуры расширить возможности своих официальных сайтов по установлению обратной связи с потребителями услуг: возможность внесения предложений, направленных на улучшение работы учреждения, доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан-получателей образовательных услуг, возможность оставить отзыв о работе учреждения и др.