

**Аналитический отчет о результатах онлайн-опроса в рамках
независимой оценки качества деятельности организаций
дополнительного образования**

На момент обработки информации на территории Мурманской области образовательную деятельность осуществляют 131 организация дополнительного образования.

В онлайн-опросе приняли участие потребители образовательных услуг из 16 муниципальных образований Мурманской области (далее – организации ДО).

Анализ информации осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии независимой оценки качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее – показатели), установленными Порядком проведения независимой оценки качества деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере образования, утвержденным решением Общественного совета при Министерстве образования и науки Мурманской области (протокол № 3 от 10.06.2015). Методом проведения оценки являлось онлайн - анкетирование.

В таблице представлены показатели и соответствующие им вопросы в предложенной анкете онлайн-опроса.

Показатель	Вопрос	Максимальное кол-во баллов
Показатель 1.4. Доля граждан, получивших сведения о ходе (результатах) рассмотрения организацией их обращения	Оцените степень открытости информации об организации, ее деятельности, размещенной на официальном сайте. Доступность сведений о ходе рассмотрения Ваших обращений в организацию (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).	8
Показатель 3.1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Оцените, пожалуйста, следующие высказывания, касающиеся работников организации: Работники организации доброжелательные и вежливые	10
Показатель 3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Оцените, пожалуйста, следующие высказывания, касающиеся работников организации: Работники организации компетентны	10
Показатель 4.1. Доля получателей образовательных услуг,	В какой степени Вы удовлетворены комфортностью условий, в которых	10

удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	осуществляется образовательная деятельность в организации. Материально-техническое и информационное обеспечение организации	
	Вы считаете учебные кабинеты, объекты для проведения практических занятий, объекты спорта оборудованными надлежащим образом:	10
Показатель 4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Насколько Вы в целом довольны качеством предоставляемых образовательных услуг	10
Показатель 4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Утверждение: Я готов рекомендовать эту организацию родственникам и знакомым	10

В процессе анализа выявлен значительный процент респондентов, которые ответили не на все вопросы предложенной анкеты, необходимых для проведения оценки качества деятельности в соответствии с показателями. Следовательно, обобщение итогов онлайн-опроса проводилось по анкетам **2112 респондентов** 86 организаций ДО (составляет 87,5% участвующих), имеющим ответы на необходимые для оценки вопросы.

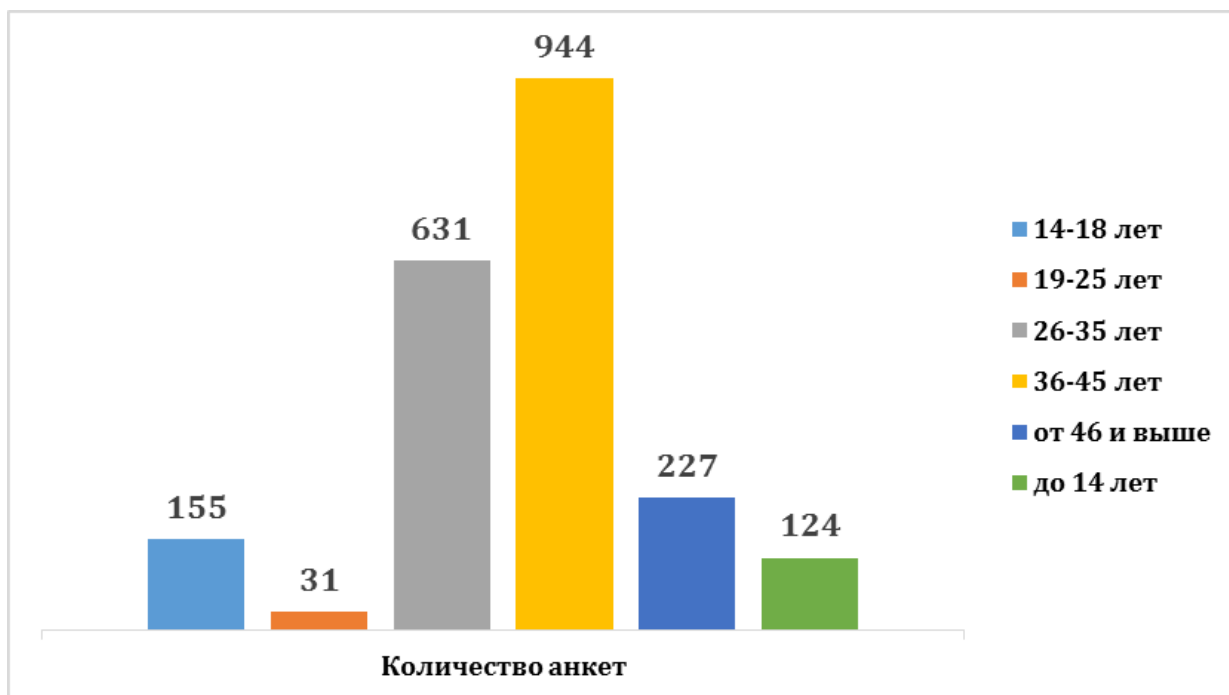
Общие данные:

Таблица 1. Возрастные категории участвующих в онлайн-опросе по муниципальным образованиям.

№	Наименование АТЕ	Количество респондентов по возрастам						
		14-18 лет	19-25 лет	26-35 лет	36-45 лет	от 46 и выше	до 14 лет	Всего анкет
1	г. Мурманск	25	3	117	96	33	34	308
2	г. Апатиты	13	3	51	67	30	33	197
3	Кандалакшский район	35	7	28	74	16	8	168
4	г. Кировск		2	18	6	2	1	29
5	г. Мончегорск	2		14	9		1	26
6	г. Оленегорск			1	1	3	2	7
7	г. Полярные Зори	4	7	41	46	5	7	110
8	Кольский район			2	4	5		11
9	Ловозерский район	1				3		4
10	Печенгский район	4	1	17	60	38	1	121
11	Терский район				5	2		7
12	ЗАТО п. Видяево		1					1

13	ЗАТО г. Заозерск			17	11	5	1	34
14	ЗАТО г. Островной				1			1
15	ЗАТО г. Североморск	68	6	286	515	65	33	973
16	ЗАТО Александровск	3	1	39	49	20	3	115
Всего		155	31	631	944	227	124	2112

Диаграмма наглядно демонстрирует активность потребителей образовательных услуг разных возрастных категорий.



Высокий уровень активности у возрастной категории от 36 до 45 лет (944 участника) и от 26 до 35 лет (631 участник).

Таблица 2. Количество респондентов, распределенных по сферам деятельности организаций ДО.

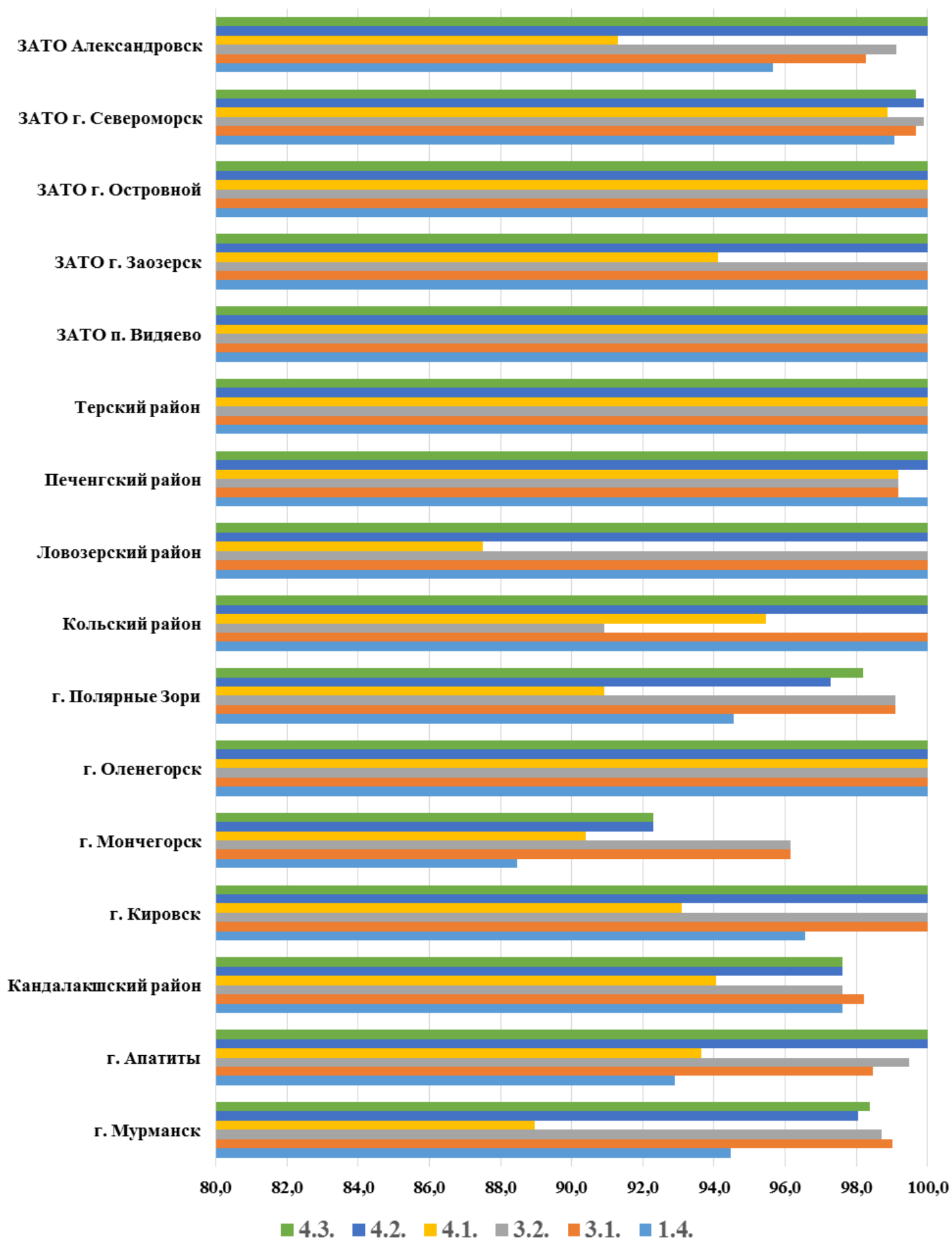
№	Сфера деятельности	К-во анкет	Пол	
			Женский	Мужской
1	В сфере образования	701	504	197
2	В сфере культуры и искусства	570	475	95
3	В сфере спорта	841	478	363
Всего		2112	1457	655

Активное участие в онлайн-опросе приняли потребители образовательных услуг, предоставляемых организациями ДО в сфере спорта.

Результаты по каждому показателю представлены в **Приложении:**

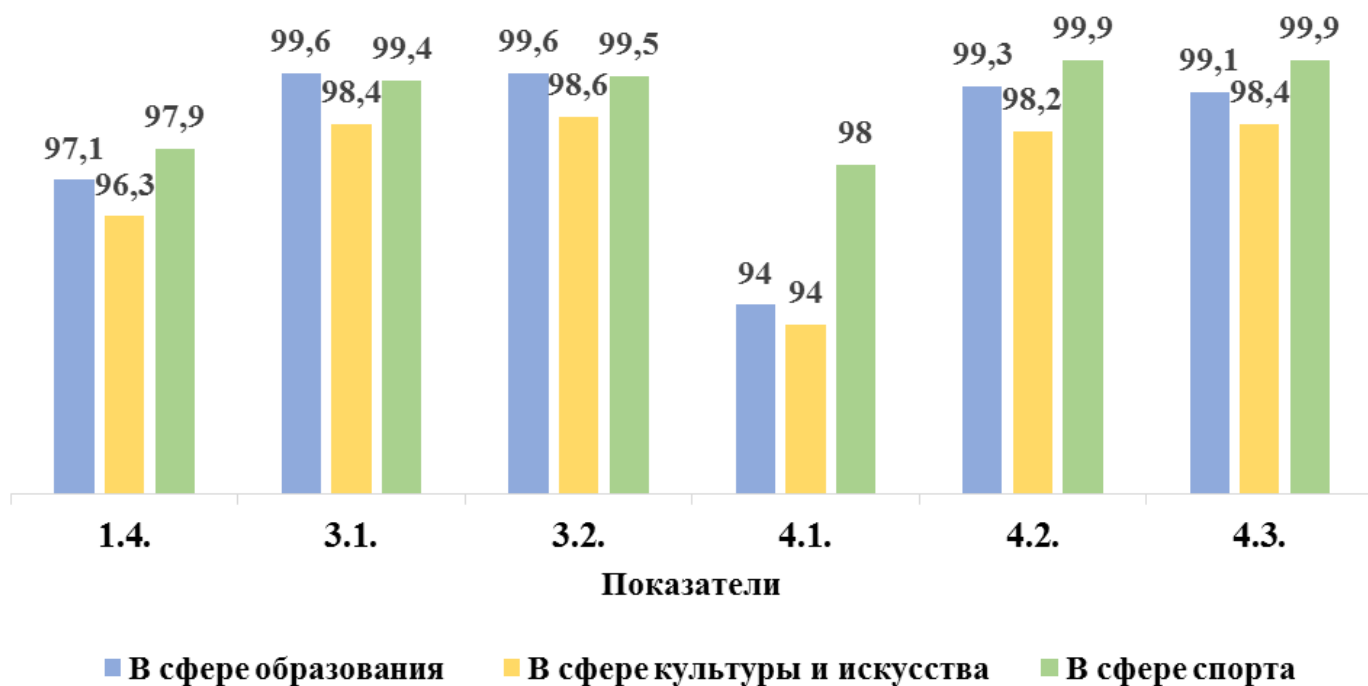
Лист № 1. Общие данные по всем показателям в разрезе муниципальных образований.

Наглядно результаты представлены в диаграмме.



Лист № 2. Данные по сферам деятельности организаций дополнительного образования.

Наглядно результаты представлены в диаграмме и демонстрируют высокий уровень удовлетворенности потребителей образовательных услуг (более 90%)



Лист № 3. Результаты по каждой организации дополнительного образования.

В таблице представлены результаты проведенного онлайн-опроса по всем учреждениям в соответствии с показателями.