Оценка качества предоставления услуг учреждениями в сфере молодежной политики, физической культуры и спорта в Тюменской области 2015 год

Государственное автономное учреждение дополнительного образования Тюменской области

«Центр олимпийской подготовки «Тюмень-дзюдо»

ДИАЛОГ

Нормативно-правовая и инструктивно-методическая основа исследования:

- № 273-ФЗ от 29 декабря 201 г. «Об образовании в Российской Федерации» (статья 95 «Независимая оценка качества образования»);
- № 32-ФЗ от 4 апреля 2005 г. «Об Общественной Палате Российской Федерации»
- N 212-ФЗ от 21 июля 2014 г. «Об основах общественного контроля в Российской Федерации»;
- Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
- Постановление Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»
- Постановление Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
- Постановление Правительства РФ от 5 августа 2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;

ДИАЛОГ

- Постановление Правительства РФ от 5 августа 2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;
- Распоряжение Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 487-р о плане мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы;
- Приказ Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. № 462 «Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организации»;
- Письмо Минобрнауки России от 28 октября 2010 г. № 13-312 «О подготовке публичных докладов»;
- Приказ Департамента по спорту и молодежной политике Тюменской области «Об утверждении перечня необходимой и достоверной информации о деятельности государственных (муниципальных) автономных учреждений Тюменской области, оказывающих социальные услуги» от 25 ноября 2013г. № 337;
- Приказ Минобрнауки РФ от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- Методика независимой оценки качества оказания государственных услуг в сфере физической культуры и спорта, молодежной политики Тюменской области;

ДИАЛОГ

Структура оценки

Блок оценки информационной открытости:

1

- ✓ информационное наполнение сайтов учреждений
- ✓ доступность сайтов учреждений в поисковых системах
- ✓ доступность учреждений в социальных сетях
- ✓ доступность информации об учреждении на сайте www.bas.gov.ru
- ✓ наличие сведений о педагогических работниках организации
- ✓ доступность и качество взаимодействия по телефону, по эл.почте, с помощью сервисов на сайте
- ✓доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию

ДИАЛОГ

Блок оценки условий деятельности учреждения:

2

- ✓ материально-техническое и информационное обеспечение организации
- ✓ условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся
- ✓ условия для индивидуальной работы с обучающимися
- ✓ дополнительные образовательные программы
- ✓ возможность развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях и т.п.
- ✓возможность оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся
- ✓условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

ДИАЛОГ

Блок оценки удовлетворенности качеством услуг и уровнем компетентности персонала :

3

✓ Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

✓ Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

✓ Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

✓ Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

✓ Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг

ДИАЛОГ

Подведение итогов оценки

1	Блок оценки информационной открытости	Баллы	Рейтинг
			+
2	Блок оценки условий деятельности учреждения	Баллы	Рейтинг
			+
3	Блок оценки удовлетворенности качеством услуг и уровнем компетентности персонала	Доля, %	Рейтинг
			=
			Финальный рейтинг

ДИАЛОГ

Блок оценки информационной открытости

Результаты мониторинга информационного пространства учреждений

	Контентные блоки	МАОУДОД ДЮЦ «Авангард»	МАОУДОД ДЮЦ «Старт»	МАОУДОД ДЮЦ «Фортуна»	ГАУДОД «ДЮЦ «Авангард»	МАОУ ДОД СДЮСШОР №1	МАОУДОД СДЮСШОР «Ирбой»	МАОУДОД СДЮСШОР "центр Дзюдо»	ГАУДО ТО «ЦОП «Тюмень-дзюдо»	ГАУДО ТО «ОСДЮСШОР»	ГАУДОД ТО «ОСДЮСШ карат»
Информационная работа	Информационные и рекламные сообщения	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0
	Сообщения об изменениях в других разделах	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Обзорные статьи	0	2	0	0	0	2	2	2	2	0
	Фотоматериалы	2	2	1	2	0	2	2	2	0	0
	Видеоматериалы	0	0	0	0	0	2	2	2	0	0
	Информация по итогам пресс-конференций, интервью	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Информационные системы	0	0	0	2	0	2	2	2	0	2
	ИТОГО ПО БЛОКУ	**4**	**6**	**3**	**6**	**2**	**10**	**10**	**10**	**3**	**2**

ДИАЛОГ

Блок оценки информационной открытости

Результаты мониторинга информационного пространства учреждений

	Контентные блоки	МАОУДОД ДЮЦ «Авангард»	МАОУДОД ДЮЦ «Старт»	МАОУДОД ДЮЦ «Фортуна»	ГАУДОД «ДЮЦ «Аванпост»	МАОУ ДОД СДЮСШОР №1	МАОУДОД СДЮСШОР «Прибой»	МАОУДОД СДЮСШОР "центр ...	ГАУДО ТО «ЦОП «Тюмень-Дзюдо»	ГАУДО ТО «ОСДЮСШОР»	ГАУДОД ТО «ОСДЮСШ каратэ»
Государственные закупки	Положение о государственных закупках	2	2	2	2	0	2	0	2	0	0
	План закупок на год	2	2	2	0	2	2	0	2	0	0
	Информация об объявлении и результатах конкурсов	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	ИТОГО ПО БЛОКУ	4	4	4	2	2	4	0	4	0	1
Административная деятельность учреждения	Планы работ	2	0	2	0	0	0	1	0	2	0
	Государственное задание	0	2	2	0	2	2	2	2	0	0
	План ФХД	2	2	2	2	2	2	1	2	2	0
	Отчет о деятельности учреждения	2	2	0	0	2	2	0	2	2	0
	Отчет о результатах самообследования, показатели деятельности учреждения	2	2	2	2	2	2	0	0	2	0
	Информация о проверках и предписания органов контроля	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
	ИТОГО ПО БЛОКУ	8	10	8	4	8	10	4	6	8	0

ДИАЛОГ

Блок оценки информационной открытости

Результаты мониторинга информационного пространства учреждений

	Контентные блоки.	МАОУДОД ДЮЦ «Авангард»	МАОУДОД ДЮЦ «Старт»	МАОУДОД ДЮЦ «Фортуна»	ГАУДОД «ДЮЦ «Аванпост»	МАОУ ДОД СДЮСШОР №1	МАОУДОД СДЮСШОР «Прибой»	МАОУДОД СДЮСШОР «Центр "	ГАУДО ТО «ЦОП «Тюмень-Лэюло»	ГАУДО ТО «ОСДЮСШОР»	ГАУДОД ТО «ОСДЮСШ кавалэ»
Информация об организации	История учреждения	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0
	Дата создания	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
	Цели, задачи, направления деятельности	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1
	Информация об учредителях	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
	Лицензии	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0
	Устав	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	Результаты работы, достижения	0	0	0	2	0	2	0	2	0	0
	Информация о вакансиях	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0
	Органы управления	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1
	Структура и филиалы	1	2	2	0	2	2	0	2	2	0
	Сведения о руководителях и структурных подразделениях	2	2	2	1	2	2	2	2	2	0
	Карточка учреждения	2	0	0	2	0	2	0	2	2	0
	Местонахождение. Адрес. Телефон. Факс	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	Адрес электронной почты	2	2	2	2	2	2	0	2	1	2
	Правила внутреннего распорядка	2	0	0	0	2	2	2	0	2	0
	Правила трудового распорядка	2	0	2	2	2	2	2	0	0	0
	Другие НПА	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1
	ИТОГО ПО БЛОКУ	27	22	24	26	26	30	20	25	24	12

ДИАЛОГ

Блок оценки информационной открытости

Результаты мониторинга информационного пространства учреждений

	Контентные блоки	МАОУДОД ДЮЦ «Авангард»	МАОУДОД ДЮЦ «Старт»	МАОУДОД ДЮЦ «Фортуна»	ГАУДОД «ДЮЦ «Авангард»	МАОУ ДОД СДЮСШОР №1	МАОУДОД СДЮСШОР «Прибой»	МАОУДОД СДЮСШОР «Центр "	ГАУДО ТО «ЦОП «Тюмень-Дзюдо»	ГАУДО ТО «ОСДЮСШОР»	ГАУДОД ТО «ОСДЮСШ кварц»
Информация об услугах	Положение о платных услугах	2	0	2	2	2	2	2	2	0	0
	Правила приема	2	2	2	0	2	2	0	1	0	2
	Перечень и формы предоставляемых услуг	2	2	2	1	2	2	0	2	0	0
	Материально-техническое обеспечение	2	2	0	2	0	0	0	2	0	0
	Расписание занятий	2	0	2	2	0	0	2	2	0	0
	Информация о льготах	1	1	1	0	1	0	1	2	0	0
	Количество занимающихся с указанием источника финансирования	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Организация летнего отдыха	0	2	0	0	0	2	0	0	2	0
	Стандарты	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
	Копия документов об утверждении платных услуг, прейскуранта	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0
	Количество вакантных мест	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0
	Реализуемые программы	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0
	Результаты независимой оценки качества услуг	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Регламент предоставления услуг	2	0	2	2	1	2	0	2	2	1
	ИТОГО ПО БЛОКУ	**21**	**13**	**17**	**11**	**14**	**14**	**9**	**15**	**8**	**3**

ДИАЛОГ

Блок оценки информационной открытости

Результаты мониторинга информационного пространства учреждений

	Контентные блоки	МАОУДОД ДЮЦ «Авангард»	МАОУДОД ДЮЦ «Старт»	МАОУДОД ДЮЦ «Фортуна»	ГАУДОД «ДЮЦ «Авангост»	МАОУ ДОД СДЮСШОР №1	МАОУДОД СДЮСШОР «Прибой»	МАОУДОД СДЮСШОР «Центр "	ГАУДО ТО «ЦОП «Тюмень-Дзюдо»	ГАУДО ТО «ОСДЮСШОР»	ГАУДОД ТО «ОСДЮСШ каратэ»
Доступность информации	Доступность на сайте www.bus.gov.ru	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2
	Доступность в соцсетях	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
	Доступность в поисковых системах	0	2	0	2	0	2	2	2	2	2
	ИТОГО ПО БЛОКУ	4	5	3	6	1	5	6	5	5	5
	ИТОГО ПО САЙТУ	68	60	59	55	53	73	49	65	48	23
	В расчете на показатели от 0 до 10	6,8	6	5,9	5,5	5,3	7,3	4,9	6,5	4,8	2,3
	Округленные	7	6	6	6	5	7	5	7	5	2

ДИАЛОГ

Блок оценки информационной открытости

Результаты оценки взаимодействия по телефону, электронной почте и с помощью сервиса «гостевая книга

№ п/п	Наименование учреждения	Электронные запросы		Телефонные звонки		Гостевая книга	Итого :
		Скорость ответа	Полнота вежливость, ответа	Доступность ответа согласно графика работы	Полнота вежливость ответа	Эффективность обратной связи	
1	МАОУ ДОД ДЮЦ «Авангард»	2	1	2	1	1	7
2	МАОУ ДОД ДЮЦ «Старт»	2	1	2	1	1	7
3	МАОУ ДОД ДЮЦ «Фортуна»	2	2	2	2	1	9
4	ГАУ ДОД «ДЮЦ «Аванпост»	2	2	2	2	1	9
5	МАОУ ДОД СДЮСШОР №1	2	1	2	1	0	6
6	МАОУ ДОД СДЮСШОР «Прибой»	0	0	2	2	2	6
7	МАОУ ДОД СДЮСШОР «Центр дзюдо»	0	0	2	2	0	4
8	ГАУДО ТО "Центр олимпийской подготовки «Тюмень-дзюдо»	1	2	2	1	0	6
9	ГАУДО ТО «ОСДЮСШОР»	2	2	2	1	0	7
10	ГАУДОД ТО «ОСДЮСШ каратэ»	0	0	2	2	0	4

ДИАЛОГ

Блок оценки информационной открытости

Результаты оценки доступности сведений о ходе рассмотрения обращений

№ п/п	Наименование учреждения	Электронные сообщения	СМС - сообщения	Сообщения в личном кабинете	Телефонное уведомление	Возможность самостоятельно уточнения по телефону или почте	Итого
1	МАОУ ДОД ДЮЦ «Авангард»	1	0	0	0	2	3
2	МАОУ ДОД ДЮЦ «Старт»	1	0	0	0	2	3
3	МАОУ ДОД ДЮЦ «Фортуна»	1	0	0	0	2	3
4	ГАУ ДОД «ДЮЦ «Аванпост»	1	0	0	0	2	3
5	МАОУ ДОД СДЮСШОР №1	1	0	0	0	2	3
6	МАОУ ДОД СДЮСШОР «Прибой»	1	0	0	0	2	3
7	МАОУ ДОД СДЮСШОР «Центр дзюдо»	1	0	0	0	2	3
8	ГАУДО ТО «Центр олимпийской подготовки «Тюмень-дзюдо»	1	0	0	0	2	3
9	ГАУ ДО ТО «ОСДЮСШОР»	1	0	0	0	2	3
10	ГАУ ДОД ТО «ОСДЮСШ каратэ»	1	0	0	0	2	3

ДИАЛОГ

Блок оценки информационной открытости

Результаты оценки доступности сведений о педагогах

№ п/п	Название учреждения	Наличие сведений о работниках					
		ФИО	звания/ категории	награды	фото	контакты	Итого:
1	МАОУ ДОД ДЮЦ «Авангард»	2	2	1	0	0	5
2	МАОУ ДОД ДЮЦ «Старт»	2	2	1	1	0	6
3	МАОУ ДОД ДЮЦ «Фортуна»	2	2	2	0	0	6
4	ГАУ ДОД «ДЮЦ «Аванпост»	2	2	1	0	0	5
5	МАОУ ДОД СДЮСШОР №1	2	2	0	0	0	4
6	МАОУ ДОД СДЮСШОР «Прибой»	2	2	0	2	0	6
7	МАОУ ДОД СДЮСШОР «Центр дзюдо»	2	2	1	2	0	7
8	ГАУДО ТО «Центр олимпийской подготовки «Тюмень-дзюдо»	0	0	0	0	0	0
9	ГАУ ДО ТО «ОСДЮСШОР»	0	0	0	0	0	0
10	ГАУ ДОД ТО «ОСДЮСШ каратэ»	0	0	0	0	0	0

ДИАЛОГ

Блок оценки информационной открытости

Результаты блока

Подразделы	МАОУДОД ДЮЦ «Авангард»	МАОУДОД ДЮЦ «Старт»	МАОУДОД ДЮЦ «Фортуна»	ГАУДОД «ДЮЦ «Авангард»	МАОУ ДОД СДЮСШОР №1	МАОУДОД СДЮСШОР «Прибой»	МАОУДОД СДЮСШОР "»ентр Дзюдо»	ГАУДО ТО «ЦОП «Тюмень-дзюдо»	ГАУДО ТО «ОСДЮСШОР»	ГАУДОД ТО «ОСДЮСШ карате»
Результаты оценки сайта	7	6	6	6	5	7	5	7	5	2
Результаты оценки обратной связи	7	7	9	9	6	6	4	6	7	4
Результаты оценки информации о педагогах/тренерах	5	6	6	5	4	6	7	0	0	0
Результаты оценки доступности сведений о ходе обращения абонента	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Итого по блоку (направлению)	22	22	24	23	18	22	19	16	15	9
Результаты оценки сайтов до округления:	**6,8**	**6**				**7,3**				
Место в рейтинге по блоку:	4	5	1	2	7	3	6	8	9	10

ДИАЛОГ

Блок оценки условий деятельности

Эксперты

Курганова Ольга Валентиновна	Заместитель директора по организационно-методической работе ГАУ ТО «Областной центр профилактики и реабилитации», член общественного совета при Департаменте по спорту и молодежной политике Тюменской области.
Овчинникова Надежда Ивановна	Заместитель директора ГАУ ТО «ЦПСР по лыжным гонкам и биатлону Л.Н. Носковой», член общественного совета при Департаменте по спорту и молодежной политике Тюменской области.
Жукова Лариса Степановна	Член совета общественной организации «Тюменская областная шахматная федерация», ветеран спорта Тюменской области, член общественного совета при Департаменте по спорту и молодежной политике Тюменской области.
Сергеев Олег Владимирович	Член президиума ТООО «Федерация легкой атлетики», член общественного совета при Департаменте по спорту и молодежной политике Тюменской области.
Коротких Елена Юрьевна	Начальник Управления информационной, аналитической работы и связей с общественностью ГАУ ДО ТО «Дворец творчества и спорта «Пионер».
Ульянова Ирина Анатольевна	Президент фонда общественной политики «Диалог», Член комиссии по народному контролю Общественной палаты Тюменской области.

ДИАЛОГ

Блок оценки условий деятельности

Результаты блока

№	Учреждение	МТ и информационное обеспечение	Охрана и укрепление здоровья, организации питания	Индивидуальная работа	Допобразовательные программы	Развитие творческих способностей и интересов обучающихся	Оказание психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи	Обучение и воспитание обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Итого	Место в рейтинге
1	МАОУДОД СДЮСШОР «Центр дзюдо»	10	10	10	10	10	10	10	70	4
2	ГАУДО ТО «Центр олимпийской подготовки «Тюмень-дзюдо»	10	10	10	10	10	10	10	70	3
3	МАОУ ДОД СДЮСШОР №1	7,4	8,2	9	8,4	8,6	7,4	9	58	10
4	МАОУ ДОД ДЮЦ «Старт»	10	10	10	10	10	10	10	70	7
5	ГАУ ДОД ТО «ОСДЮСШ каратэ»	9,2	10	9	9	9,6	8,8	8,8	64,4	9
6	МАОУ ДОД ДЮЦ «Фортуна»	10	10	10	10	10	10	10	70	6
7	МАОУ ДОД ДЮЦ «Авангард»	10	10	10	10	10	10	10	70	2
8	ГАУ ДО ТО «ОСДЮСШОР»	10	10	10	10	10	9,2	9,8	68.6	8
9	МАОУ ДОД СДЮСШОР «Прибой»	10	10	10	10	10	10	10	70	1
10	ГАУ ДОД «ДЮЦ «Аванпост»	10	10	10	10	10	10	10	70	5

ДИАЛОГ

Блок оценки удовлетворенности качеством услуг и уровнем компетентности персонала

Анкеты опроса выдавались на самозаполнение представителям учреждений.

Доверительная вероятность - 85%
Доверительный интервал (погрешность) - 5%

Во внимание принимались:

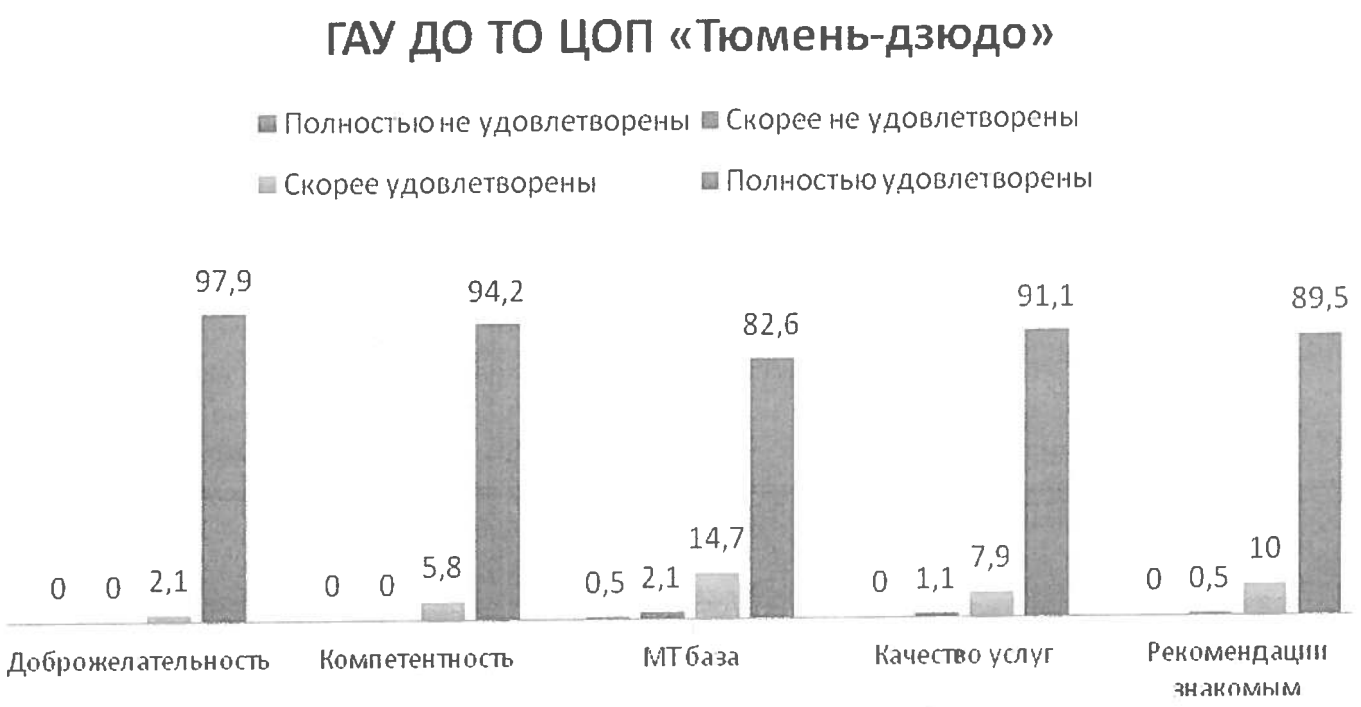
- ✓ число занимающихся по разным направлениям и видам деятельности
- ✓ возраст получателей услуг.

Рейтинг выстраивается в зависимости от величины доли клиентов «полностью» или «частично» удовлетворенных **«качеством услуг».**

В ситуации, когда суммарные результаты по этим показателям двух и более учреждений равны, более высокое место в рейтинге занимает то учреждение, в котором доля «полностью» удовлетворенных клиентов выше.

Блок оценки удовлетворенности качеством услуг и уровнем компетентности персонала

Результаты блока



ДИАЛОГ

Блок оценки удовлетворенности качеством услуг и уровнем компетентности персонала

Результаты блока, рейтинг

Рейтинг выстраивается в зависимости от величины доли клиентов «полностью» или «частично» удовлетворенных **«качеством услуг».**

В ситуации, когда суммарные результаты по этим показателям двух и более учреждений равны, более высокое место в рейтинге занимает то учреждение, в котором доля «полностью» удовлетворенных клиентов выше.

	МАОУДОД ДЮЦ «Авангард»	МАОУДОД ДЮЦ «Старт»	МАОУДОД ДЮЦ «Фортуна»	ГАУДОД «ДЮЦ «Авангард»	МАОУ ДОД СДЮСШОР №1	МАОУДОД СДЮСШОР «Прибой»	МАОУДОД СДЮСШОР «Центр Дзюдо»	ГАУДО ТО «ЦОП «Тюмень-дзюдо»	ГАУДО ТО «ОСДЮСШОР»	ГАУДОД ТО «ОСДЮСШ каратэ»
Полностью удовлетворен	**94,27**	**93,68**	**100**	90,41	**84,95**	89,39	**91,76**	91,05	90,78	**96,09**
Полностью и скорее удовлетворен	**100**	**100**	**100**	99,32	**100**	98,98	**100**	98,4	96,74	**100**
Место в рейтинге	3	4	1	7	6	8	5	9	10	2

ДИАЛОГ

Финальный рейтинг

Рейтинги по блокам	МАОУДОД ДЮЦ «Авангард»	МАОУДОД ДЮЦ «Старт»	МАОУДОД ДЮЦ «Фортуна»	ГАУДОД «ДЮЦ «Аванпост»	МАОУ ДОД СДЮСШОР №1	МАОУДОД СДЮСШОР «Прибой»	МАОУДОД СДЮСШОР «Центр Дзюдо»	ГАУДО ТО «ЦОП «Тюмень-дзюдо»	ГАУДО ТО «ОСДЮСШОР»	ГАУДОД ТО «ОСДЮСШ карате»
Информационная открытость	4	5	1	2	7	3	6	8	9	10
Условия деятельности учреждения	2	7	6	5	10	1	4	3	8	9
Удовлетворенность качеством услуг и уровнем компетентности персонала	3	4	1	7	6	8	5	9	10	2
Сумма мест в рейтингах	9	16	8	14	23	12	15	20	27	21
Итоговый рейтинг	**2**	**6**	**1**	**4**	**9**	**3**	**5**	**7**	**10**	**8**

ДИАЛОГ

Финальный рейтинг

