

**Уважаемые родители, приглашаем ознакомиться  
с результатами самоанализа по показателям  
независимой оценки качества в ГБУ ДО ДДТ «На реке Сестре»  
за 2019 год.**

**ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,  
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ  
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ**

**I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об  
организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее -  
организации)**

№ п/п	Показатели	информация
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт) <1>	<a href="http://ddt-sestr.ru/">http://ddt-sestr.ru/</a>
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	<a href="http://ddt-sestr.ru/sveden/common">http://ddt-sestr.ru/sveden/common</a>  ИМЕЕТСЯ
1.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, Размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	<b>92% (186)</b>

**II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется  
образовательная деятельность**

№ п/п	Показатели	информация
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации	<a href="http://ddt-sestr.ru/sveden/objects">http://ddt-sestr.ru/sveden/objects</a>
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	<b>94,1% (193 чел)</b>

**III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности  
для инвалидов**

№ п/п	Показатели	информация
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Информация о предоставлении услуг на объекте <a href="http://ddt-sestr.ru/documents/dostupnost'uslug/predostavlenieuslug.pdf">http://ddt-sestr.ru/documents/dostupnost' uslug/predostavlenie uslug.pdf</a>

3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	<a href="http://ddt-sestr.ru/dostupnost-uslug">http://ddt-sestr.ru/dostupnost-uslug</a>
------	---	---

#### IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

N п/п	Показатели	Информация
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приёмной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	87% 178 чел
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	90 % 184 чел.
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	Не оказываются

#### V. Показатели, характеризующие удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций

N п/п	Показатели	Информация
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	<b>93,3%</b> <b>191 чел.</b>
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	93,2% 191 чел.

В ГБУ ДО ДДТ Курортного района Санкт-Петербурга «На реке Сестре» было проведено исследование удовлетворённости потребителей (родителей) и участников образовательного процесса. качеством образовательных услуг. Общая выборка исследования составила 205 человек (10,4% от общего числа родителей). Респондентам было предложено ответить на 8 вопросов анкеты, разработанной в Google форме [ссылка на анкету](https://forms.gle/HxdFvmWpH3yGw9EQ9)

<https://forms.gle/HxdFvmWpH3yGw9EQ9>

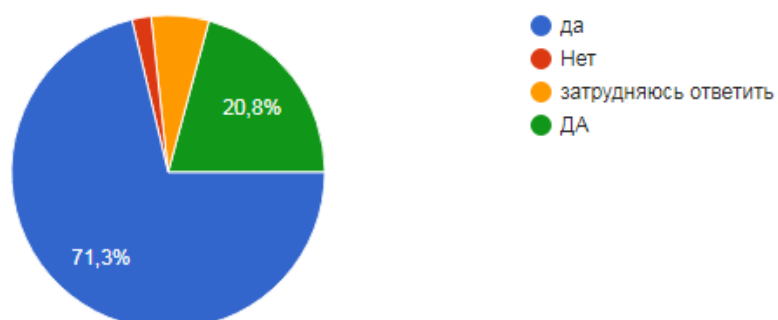
Количественный анализ данных позволяет сделать следующие выводы:

- высокий уровень удовлетворённости качеством предоставляемых услуг демонстрирует анализ ответов родителей, на вопросы касающиеся содержания обучения и воспитания обучающихся (93,2%),
- удовлетворённость вежливостью работников организации (88,5 %)
- удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в организации (93,2%, 191 ответ);

Удовлетворённость комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность 94,1% (193 ответа).

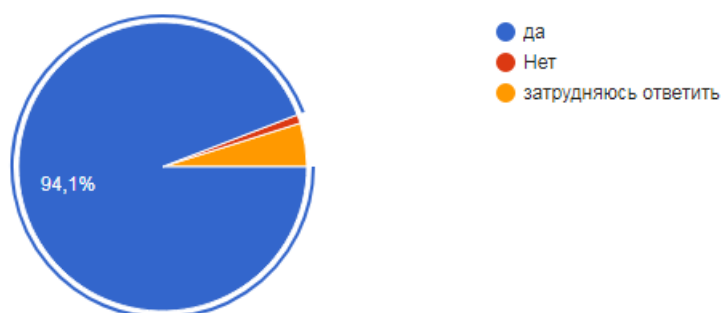
1) Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой информации о деятельности образовательной организации на официальном сайте в сети Интернет, информационных стендах? Выберите один из следующих ответов

202 ответа



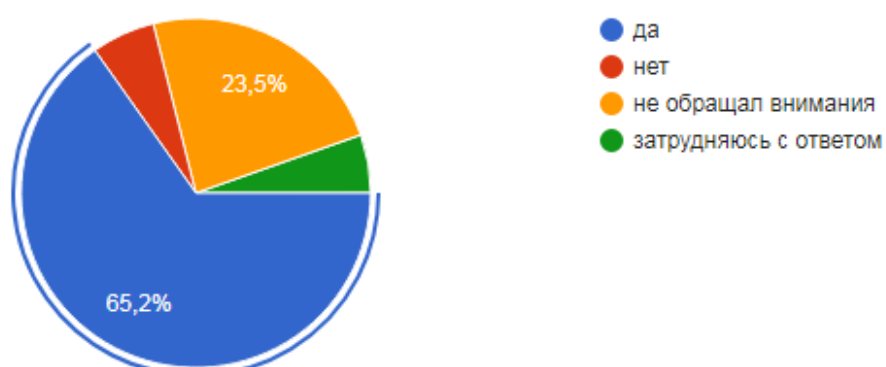
2. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий , в которых осуществляется образовательная деятельность ?

205 ответов



3.) Удовлетворены ли вы доступностью образовательных услуг для инвалидов ? (вопрос необязательный)

204 ответа

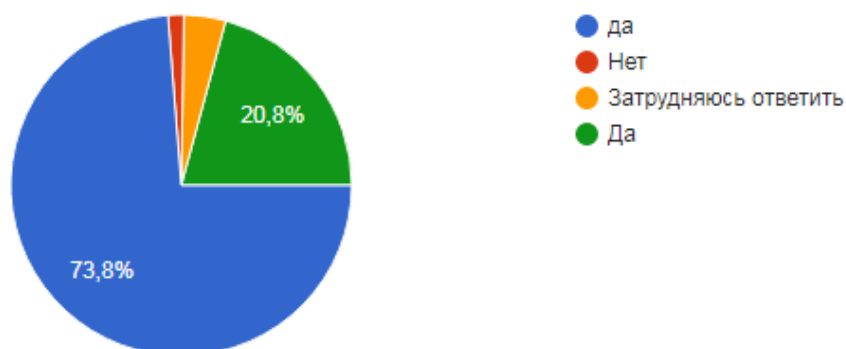


4) Считаете ли Вы, что сотрудники образовательной организации вежливы и доброжелательны? (Обратите внимание: оцениваются разные категории сотрудников!!)



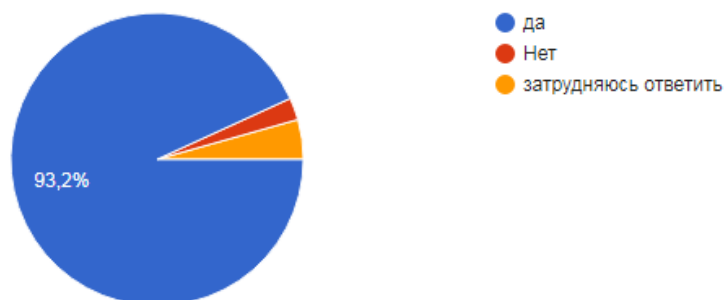
5) Посоветовали ли бы Вы при необходимости услуги образовательной организации своим родственникам и знакомым? Выберите один из следующих ответов

202 ответа



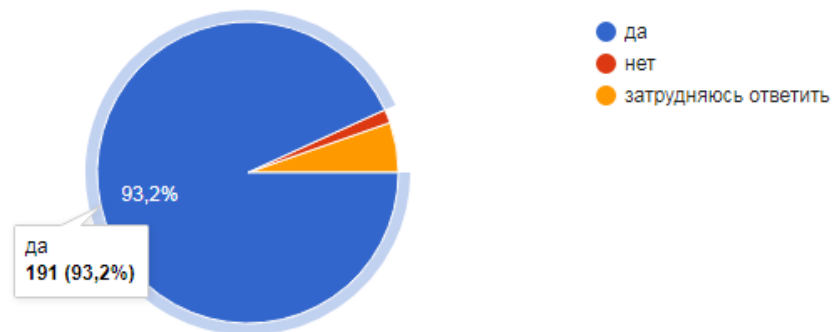
6). Удовлетворены ли вы удобством графика работы организации?

205 ответов



7). Удовлетворены ли вы в целом условиями оказания образовательных услуг в организации?

205 ответов



8. По каким направленностям занимаются Ваши дети?



170 ответов

