

Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организации дополнительного образования детей в образовании Республики Коми в 2023 году

Объект исследования: Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр внешкольной работы» г. Вуктыл

Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности были получены посредством:

- 1) Анализа официального сайта, статистических данных, представленных в публичных докладах и других официальных источниках информации, по обследуемой образовательной организации (экспертная оценка);
- 2) Проведения анкетирования потребителей услуг образовательной организации (онлайн опрос).

Выборка

Общереспубликанский показатель охвата респондентов по организациям дополнительного образования детей в образовании (далее – ОДОД в образовании) Республики Коми составил 57,44%.

Выборка опрошенных по Муниципальному бюджетному образовательному учреждению дополнительного образования «Центр внешкольной работы» г. Вуктыл составила 166 респондентов (41,60 % от общего количества потребителей услуг). Данный факт показывает среднюю активность респондентов.

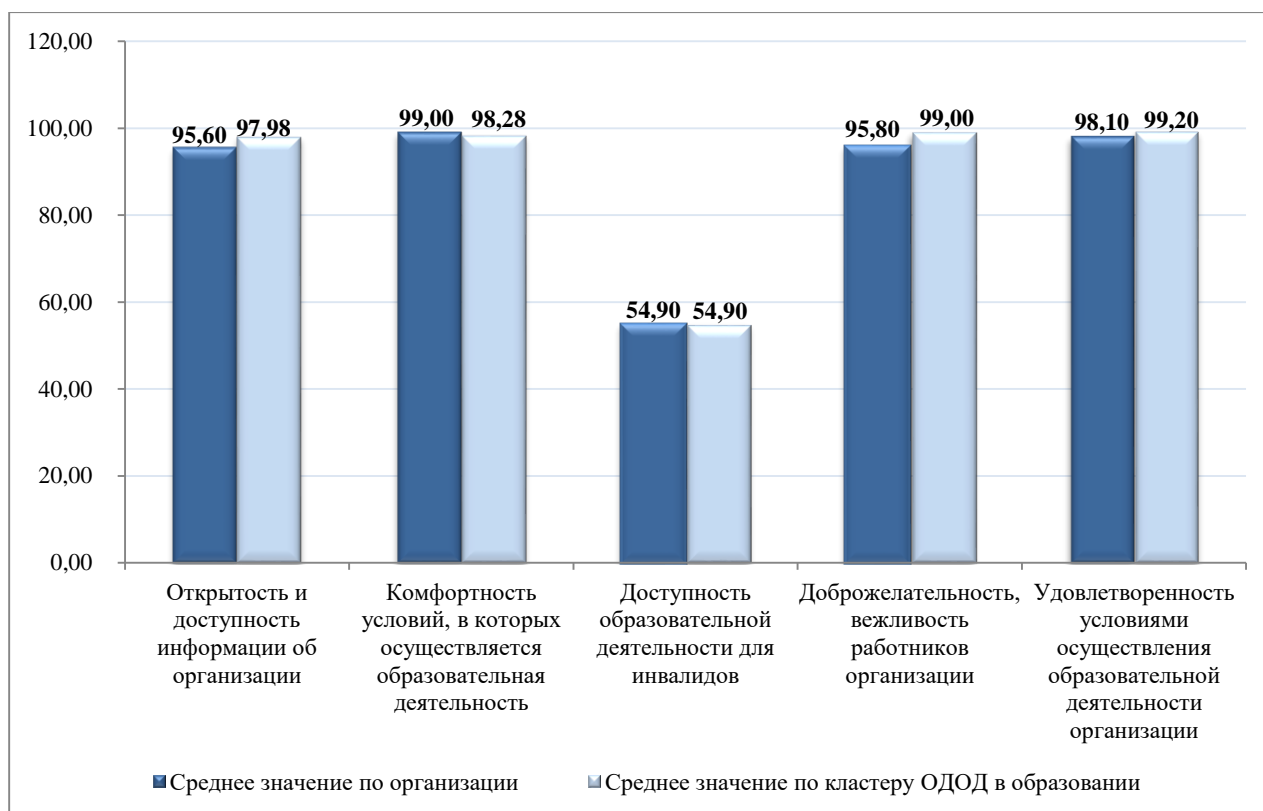
Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий	Максимальное значение показателя	Достигнутое значение показателя <i>по организации</i>	Среднее достигнутое значение по кластеру ОДОД в образовании	Среднее достигнутое значение по РК	
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.	100	88	96	95
1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативно правовыми актами.	100	100	95	95
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативно правовыми актами.	100	77	97	96
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	100	100	100	97
1.2.1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам); раздел «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	100	100	100	97
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.	100	98	98	97
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.	100	99	98	97

1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».	100	98	99	97
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	95,60	97,98	96,26
Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»					
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг.	100	100	100	100
2.1.1	Наличие комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги.	100	100	100	100
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.	100	98	97	96
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией.	100	98	97	96
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	99,00	98,28	98,05
Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»					
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.	100	20	21	14
3.1.1	Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	100	20	21	14
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.	100	60	67	71
3.2.1	Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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; наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	100	60	67	71
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	100	83	73	75
3.3.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	100	83	73	75
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	54,90	54,90	55,26

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»					
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.	100	96	99	97
4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.	100	96	99	97
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.	100	96	99	98
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.	100	96	99	98
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	100	95	99	98
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	100	95	99	98
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	95,80	99,00	97,60
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»					
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).	100	98	99	96
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	100	98	99	96
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.	100	96	99	97
5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации и пр.	100	96	99	97
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.	100	99	99	97
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.	100	99	99	97
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	98,10	99,20	97,02
Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации.		100,00	88,68	89,87	88,84

Соотношение среднего значения по критериям оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организации с итоговым по кластеру

«Организации дополнительного образования детей в образовании»



Преимущества и недостатки в деятельности организации

В рамках независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации высокое. Наиболее высоко респонденты оценили «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» (99,00 баллов).

Для дальнейшего повышения качества условий осуществления образовательной деятельности организации, предоставляющей услуги, следует уделить внимание критериям, которые в ходе исследования набрали балл ниже среднего значения по кластеру ОДОД в образовании:

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»

1) По информационным стендам в помещении организации, в частности:

1. Информация о календарном учебном графике с приложением его в виде электронного документа
2. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов, представительств образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты
3. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогического работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули)
4. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

2) По размещенной информации на официальном сайте организации в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» установленными нормативными правовыми актами, в частности:

1. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах, федеральных государственных требованиях, об образовательных стандартах и самостоятельно устанавливаемых требованиях
2. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогического работника;

занимаемая должность (должности); преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули); уровень (уровни) профессионального образования с указанием наименования направления подготовки и (или) специальности, в том числе научной, и квалификации; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); сведения о повышении квалификации (за последние 3 года); сведения о профессиональной переподготовке (при наличии); сведения о продолжительности опыта (лет) работы в профессиональной сфере, соответствующей образовательной деятельности по реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей); наименование общеобразовательной программы (общеобразовательных программ), код и наименование профессии, специальности (специальностей), направления (направлений) подготовки или укрупненной группы профессий, специальностей и направлений подготовки профессиональной образовательной программы высшего образования по программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, программам ординатуры и программам ассистентуры-стажировки, шифр и наименование области науки, группы научных специальностей, научной специальности программы (программ) подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре), в реализации которых участвует педагогический работник

3. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья)

4. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

5. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

6. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

7. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

8. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

9. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

10. Информация о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования

11. Информация о международной аккредитации образовательных программ (при наличии)

12. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)

Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Доля получателей образовательных услуг отметили, что доброжелательность и вежливость в недостаточной степени проявляется со стороны сотрудников организации.

Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Для устранения недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, рекомендуется провести ряд мероприятий:

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»

1) Привести в соответствии информацию о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, утвержденным Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273 – ФЗ статья 29 (ред. от 14.07.2022 г. № 298 – ФЗ «О внесении изменений»).

2) Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденным Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) от 14.08.2020 г. № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» и формату предоставления информации» (ред. от 12.01.2022 г. № 24 «О внесении изменений»).

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

1) Организация мероприятий, направленных на построение конструктивного взаимодействия работников ОДОД в образовании с потребителями услуг (освещение вопросов профессиональной этики на коллективных совещаниях и семинарах);

2) Организация индивидуальных и групповых консультаций сотрудников ОДОД в образовании с психологом.