

Общество с ограниченной ответственностью «Демиург»

**Результаты независимой оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности
образовательными организациями, подведомственными
Министерству образования и науки Республики Хакасия,
в 2018 году**

Абакан, 2018

Раздел 1.

Методика расчета показателей независимой оценки качества

Методика проведения исследования

Объект исследования: 13 республиканских образовательных учреждений, осуществляющих деятельность в Республике Хакасия в 2018 году в соответствии с утвержденным перечнем.

Задачи исследования:

- оценка открытости и доступности информации об образовательной организации;
- оценка комфортности условий предоставления услуг;
- оценка доступности услуг для инвалидов;
- оценка доброжелательности, вежливости работников образовательной организации;
- оценка удовлетворенности условиями ведения образовательной деятельности организаций.

Методика расчета утверждена Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.

Группы показателей оценки качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации

2. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

3. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Каналы сбора информации

Для оценки качества предоставления услуг организациями были использованы следующие источники сбора информации:

- а) официальные сайты образовательных организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;**
- б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;**
- в) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (интернет-опрос, в том числе на официальном сайте образовательной организации).**

Максимально возможное количество баллов по итогам оценки качества предоставления услуг в образовательном учреждении составляет 100.

Процедурный раздел

Численность выборочной совокупности респондентов при проведении Интернет-опроса определена случайно, она насчитывает 3 594 единицы.

В двух образовательных организациях не обеспечен 30% порог голосования респондентов:



При мониторинге показателей обследуемых образовательных организаций были привлечены специалисты, имеющие опыт работы по независимой оценке качества, в том числе образовательных учреждений, учреждений культуры, социального обслуживания и здравоохранения.

Раздел 2.

Общий рейтинг образовательных организаций Республики Хакасия по результатам независимой оценки качества в 2018 году

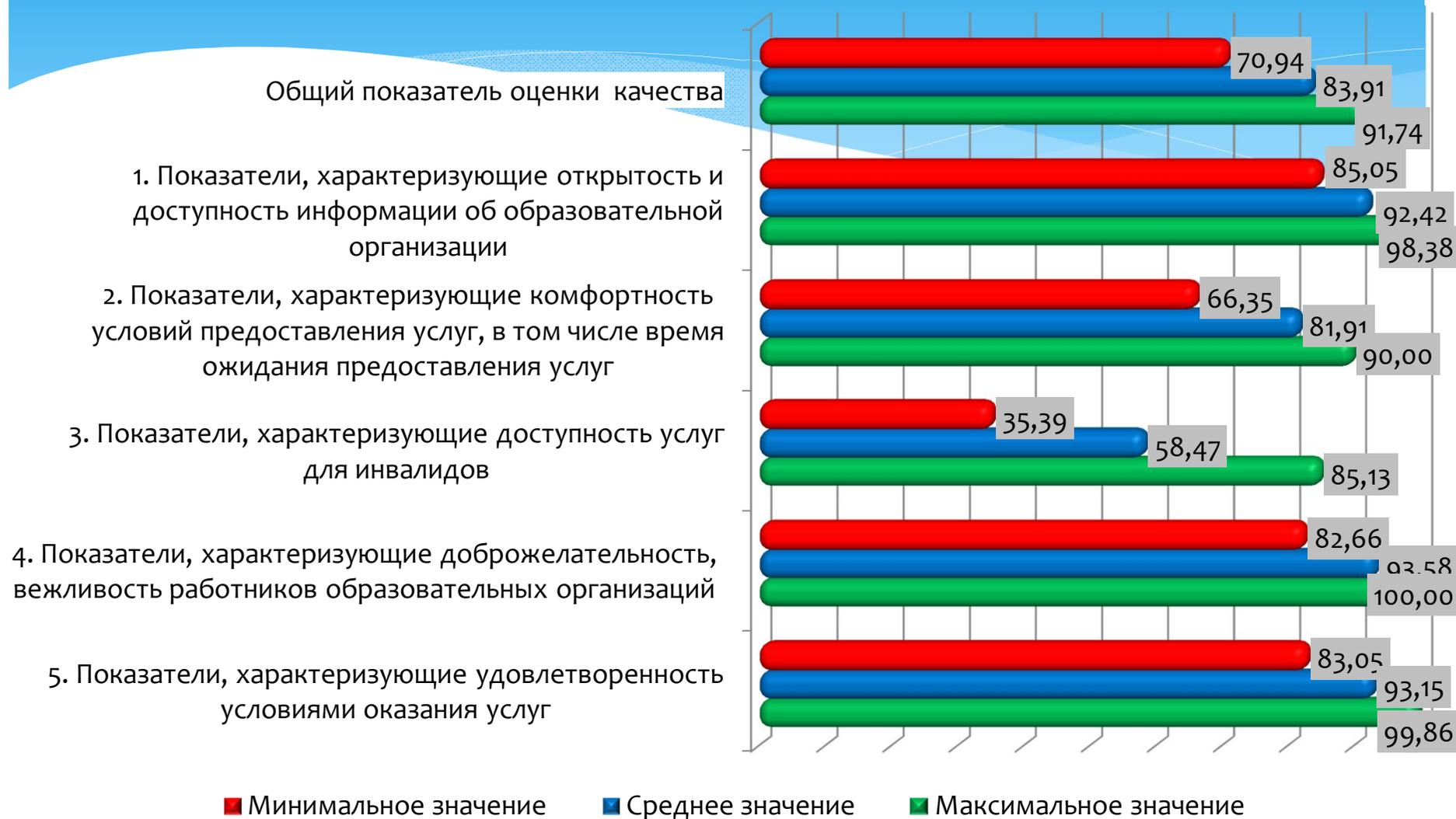
**Рейтинг Республики Хакасия по результатам независимой
оценки качества образовательных услуг среди
профессиональных образовательных учреждений в 2018 году
составляет
83,91 балла из 100 возможных.**

*Значение показателя дает усредненную величину качества
предоставляемых услуг по всем обследованным профессиональным
образовательным учреждениям, находящимся на территории региона*

Рейтинг профессиональных образовательных учреждений Республики Хакасия, в баллах

№ в рейтинге	Наименование учебного заведения	Общий показатель оценки качества
1	ГБПОУ РХ «Хакасский колледж профессиональных технологий, экономики и сервиса»	91,74
2	ГБПОУ РХ «Черногорский механико-технологический техникум»	89,82
3	ГБПОУ РХ «Черногорский техникум торговли и сервиса»	88,72
4	ГАПОУ РХ «Аграрный техникум»	87,65
5	ГАПОУ РХ «Саяногорский политехнический техникум»	86,19
6	ГБПОУ РХ «Техникум коммунального хозяйства и сервиса»	85,93
7	ГБПОУ РХ «Черногорский горно-строительный техникум»	85,70
8	ГБПОУ РХ «Абаканский строительный техникум»	85,67
9	ГБПОУ РХ «Профессиональное училище № 15»	83,00
10	ГБПОУ РХ «Профессиональное училище № 18»	81,45
11	ГБПОУ РХ «Профессиональное училище № 13»	77,03
12	ГБПОУ РХ «Хакасский политехнический колледж»	76,97
13	ГБПОУ РХ «Профессиональное училище № 16»	70,94

Среднее и максимально возможное значение общего показателя оценки качества образовательных учреждений в разрезе отдельных разделов, в баллах



Раздел 3.

Оценка качества деятельности образовательных организаций по показателям первой группы «Открытость и доступность информации об образовательной организации»

Первая группа критериев: Открытость и доступность информации об образовательной организации (максимальное количество баллов - 100)

1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, в том числе:

- соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;
- соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации

1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»

- удовлетворенность информацией, размещенной на информационных стендах;
- удовлетворенность информацией, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»

Рейтинг показателей группы «Открытость и доступность информации об образовательной организации»



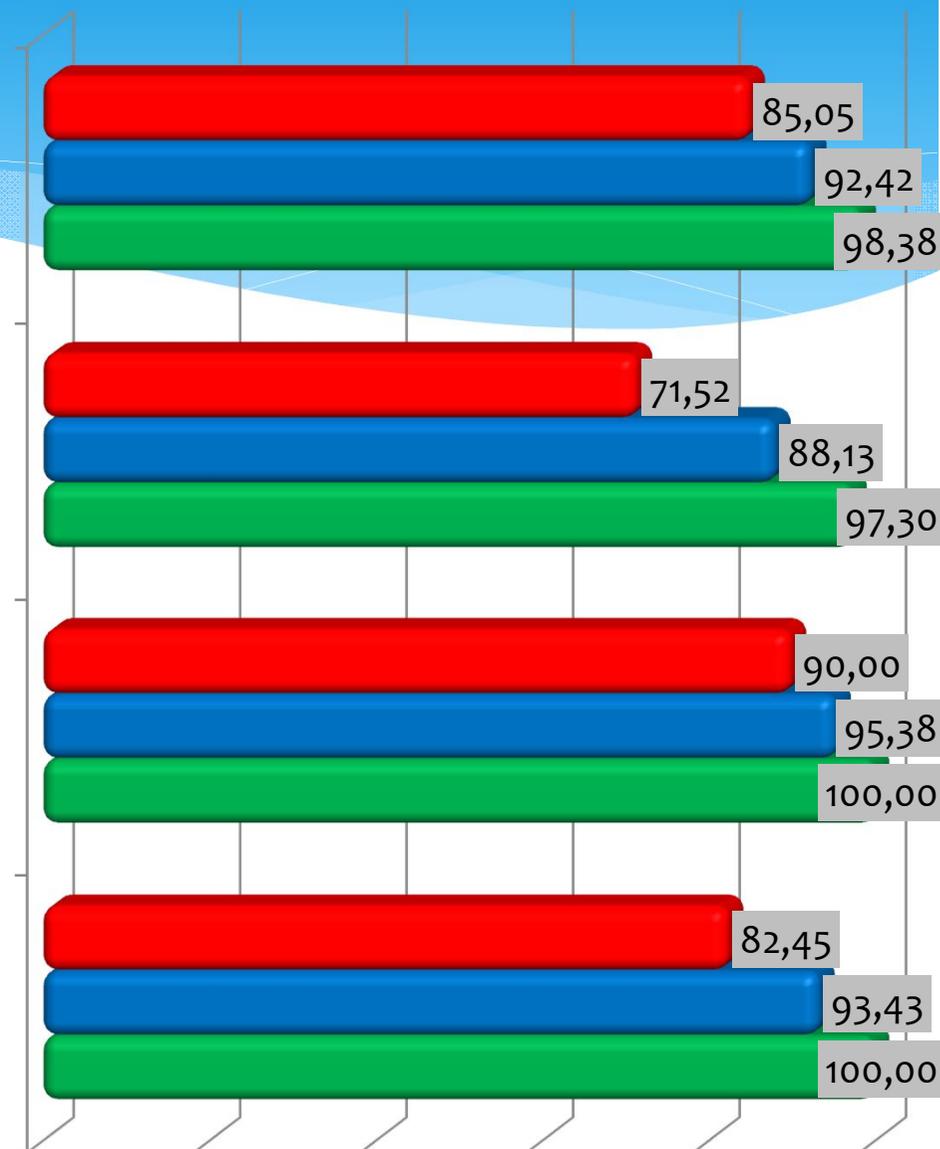
Среднее, наибольшее и наименьшее значение показателей группы «Открытость и доступность информации об образовательной организации», в баллах

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации

1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА

1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной...



■ Минимальное значение

■ Среднее значение

■ Максимальное значение

Раздел 4.

Оценка качества деятельности образовательных организаций по показателям второй группы «Комфортность условий предоставления услуг»

Вторая группа критериев: Комфортность условий предоставления услуг (максимальное количество баллов - 100)

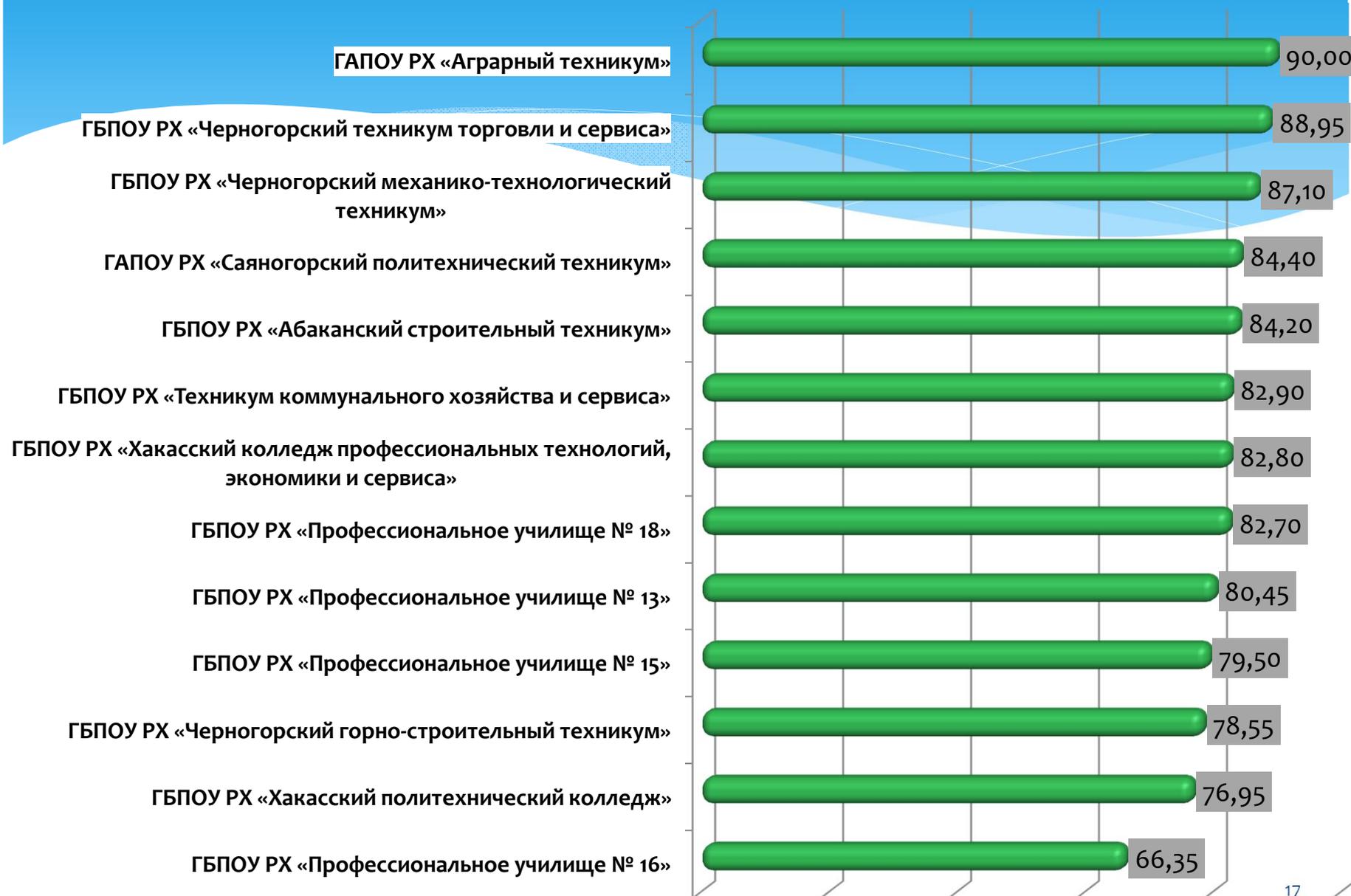
2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг, в том числе:

- 1) Обеспеченность учащихся компьютерами;
- 2) Наличие дополнительных образовательных программ
- 3) Наличие психолого-педагогическое консультирования обучающихся, в том числе детей с ОВЗ и детей-инвалидов, их родителей (законных представителей) и педагогических работников
- 4) Проведение комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий.
- 5) Наличие зоны (центра) отдыха (релаксации) для учащихся и педагогов в образовательной организации;
- 6) Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)
- 7) Наличие условий для физического развития обучающихся (спортзал, оборудованная спортивная площадка, стадион);
- 8) Наличие современной библиотеки-медиатеки с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в Интернет
- 9) Наличие столовой на территории организации (организовано горячее питание)
- 10) Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием (интерактивные доски, приставки, мультимедийные проекторы)
- 11) Наличие медицинского кабинета и медицинских услуг в образовательном учреждении

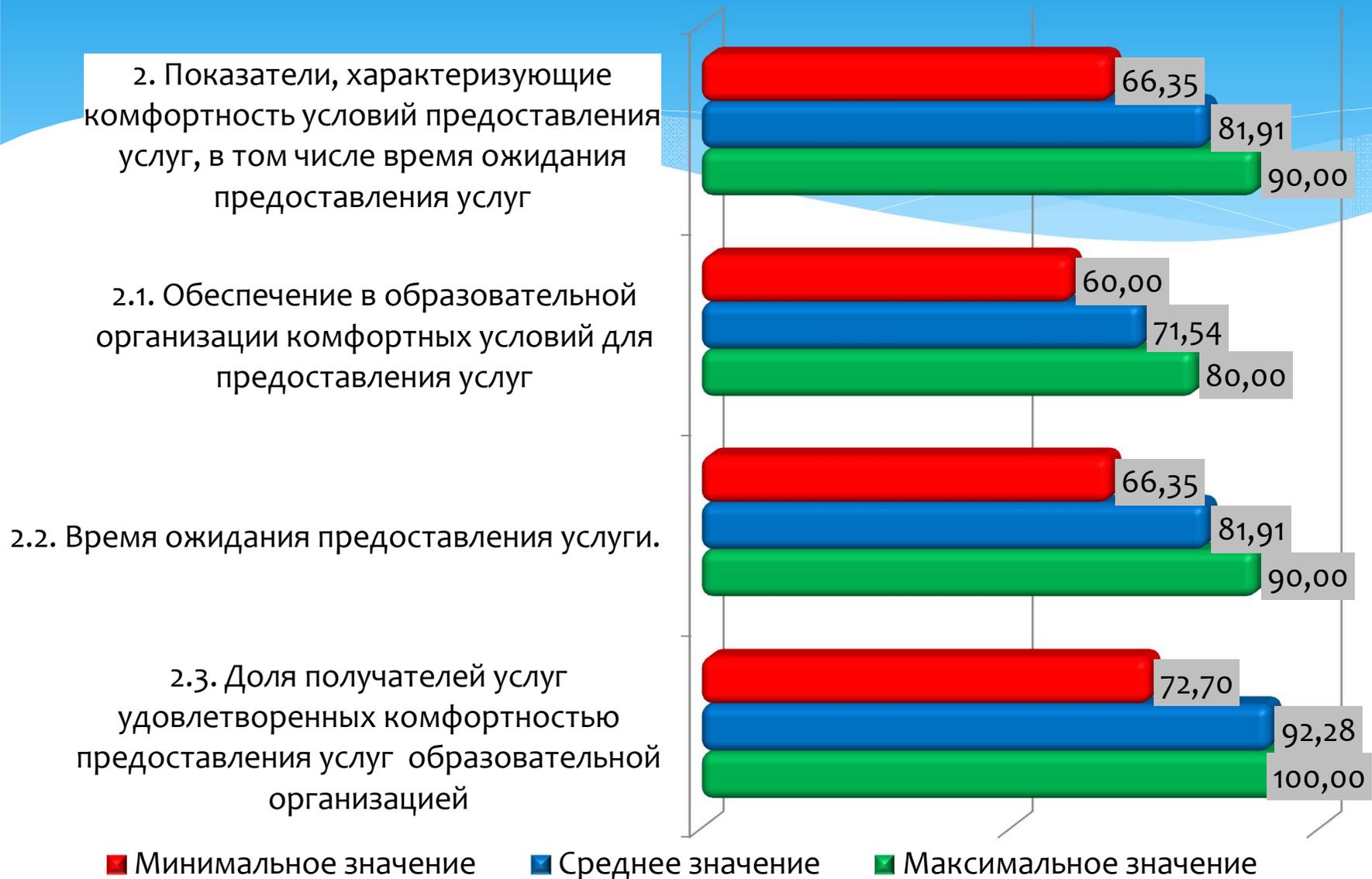
2.2. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией



Рейтинг показателей группы «Комфортность условий предоставления услуг»



Среднее, наибольшее и наименьшее значение показателей группы «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах



Раздел 5.

Оценка качества деятельности образовательных организаций по показателям третьей группы «Доступность услуг для инвалидов»

Третья группа критериев: Доступность услуг для инвалидов (максимальное количество баллов - 100)

3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

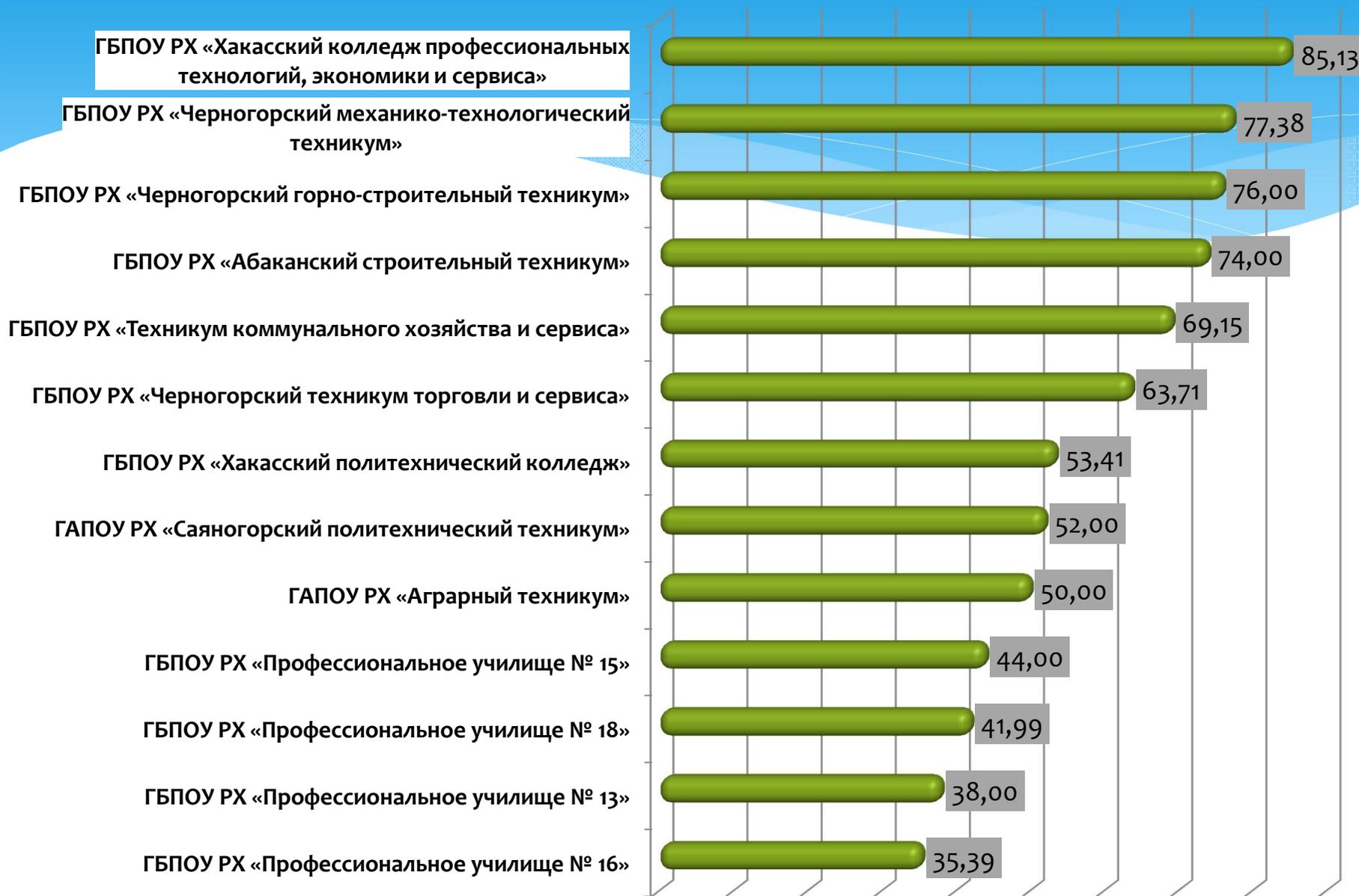
- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- 4) сменных кресел-колясок;
- 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графич. информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- 4) наличие альтернативной версии официального сайта образоват. организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
- 5) помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории;
- 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Рейтинг показателей группы «Доступность услуг для инвалидов», в баллах



Среднее, наибольшее и наименьшее значение показателей группы «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

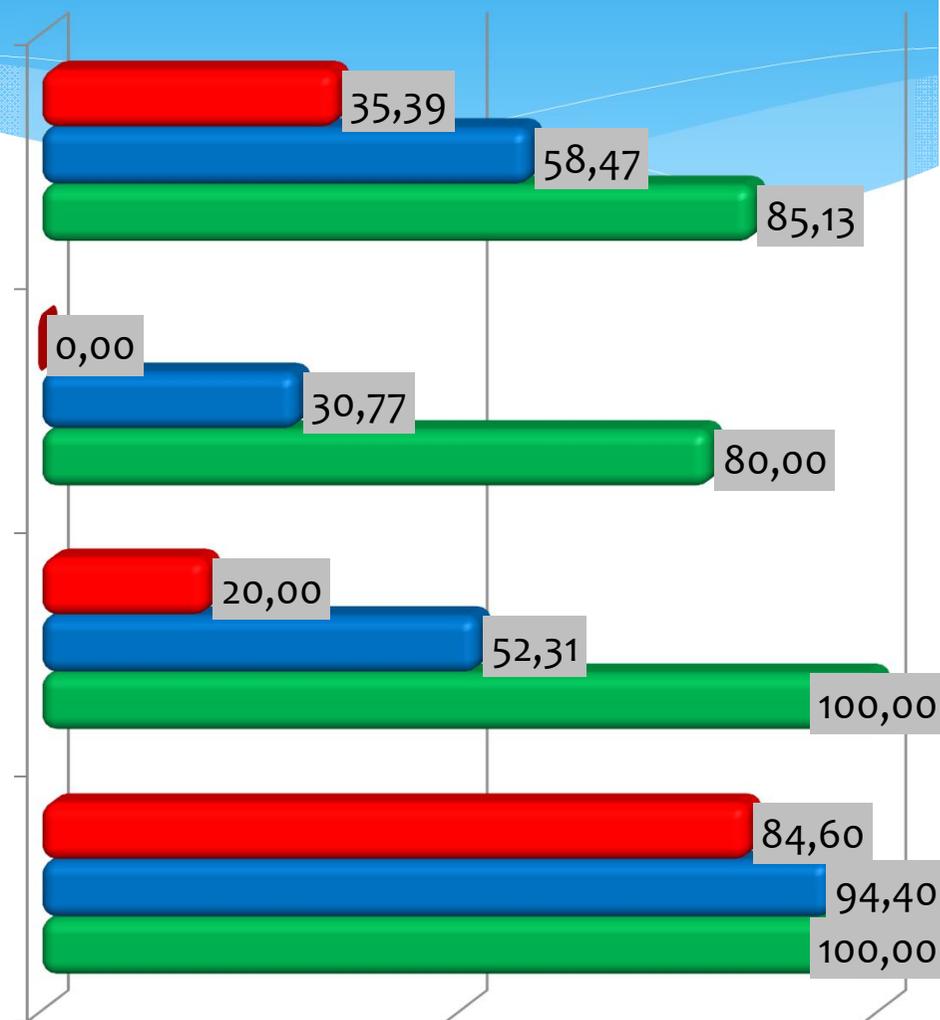
3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

3.3. Доля инвалидов - получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

■ Минимальное значение

■ Среднее значение

■ Максимальное значение



Раздел 6.

Оценка качества деятельности образовательных организаций по показателям четвертой группы «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

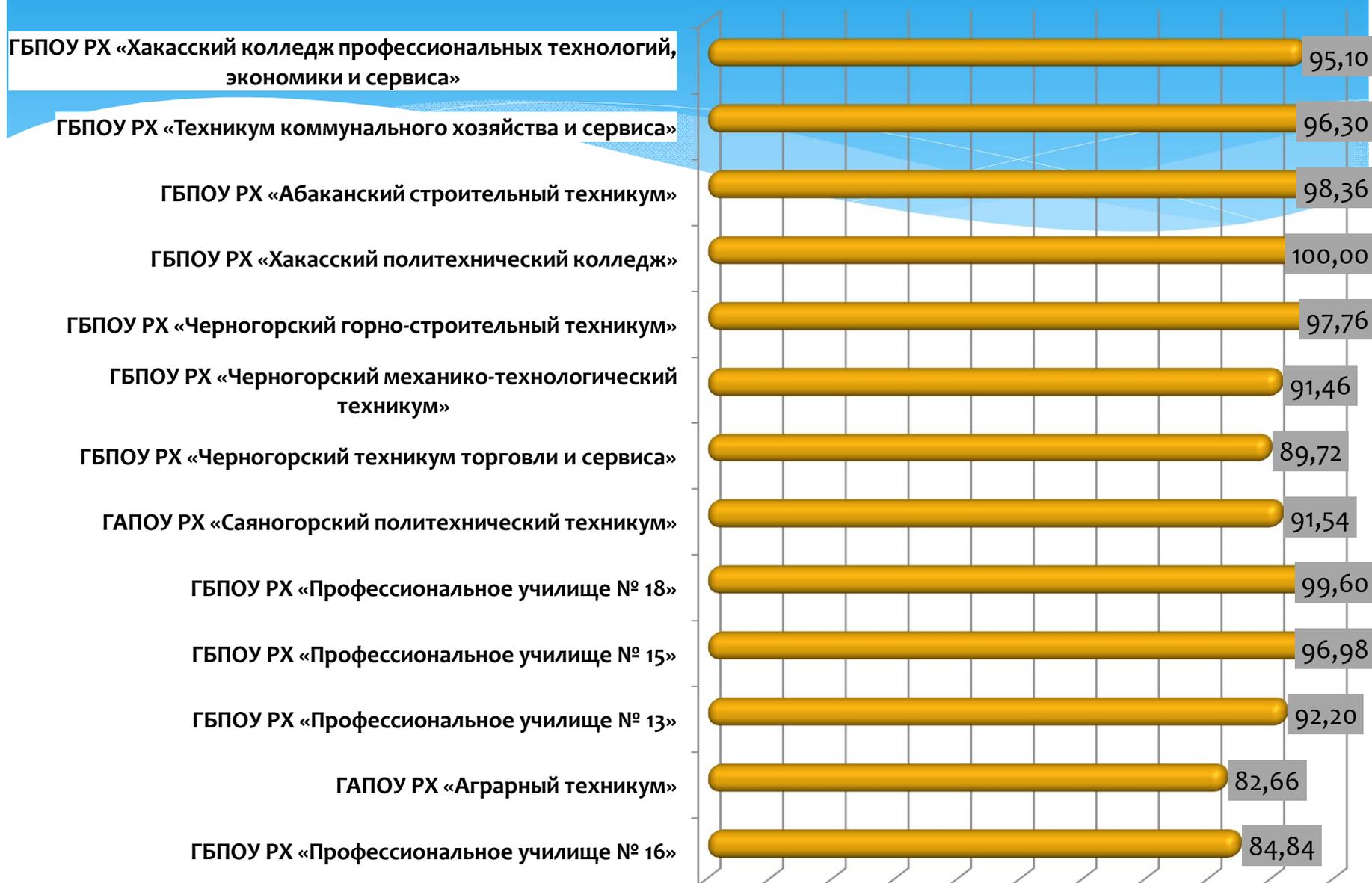
**Четвертая группа критериев: Доброжелательность,
вежливость работников образовательной организации
(максимальное количество баллов - 100)**

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Рейтинг показателей группы «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации», в баллах



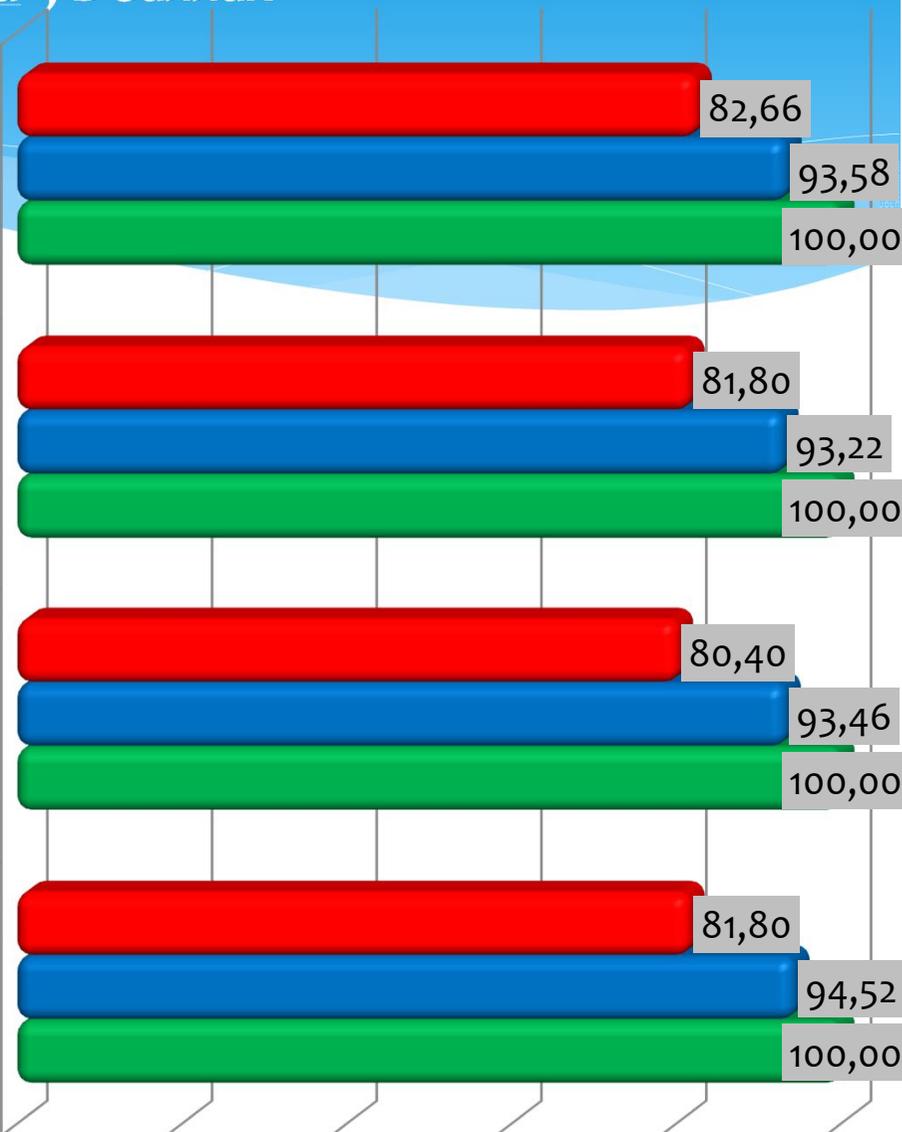
Среднее, наибольшее и наименьшее значение показателей группы «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации», в баллах

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия



Раздел 7.

Оценка качества деятельности образовательных организаций по показателям пятой группы «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Пятая группа критериев: Удовлетворенность условиями оказания услуг (максимальное количество баллов - 100)

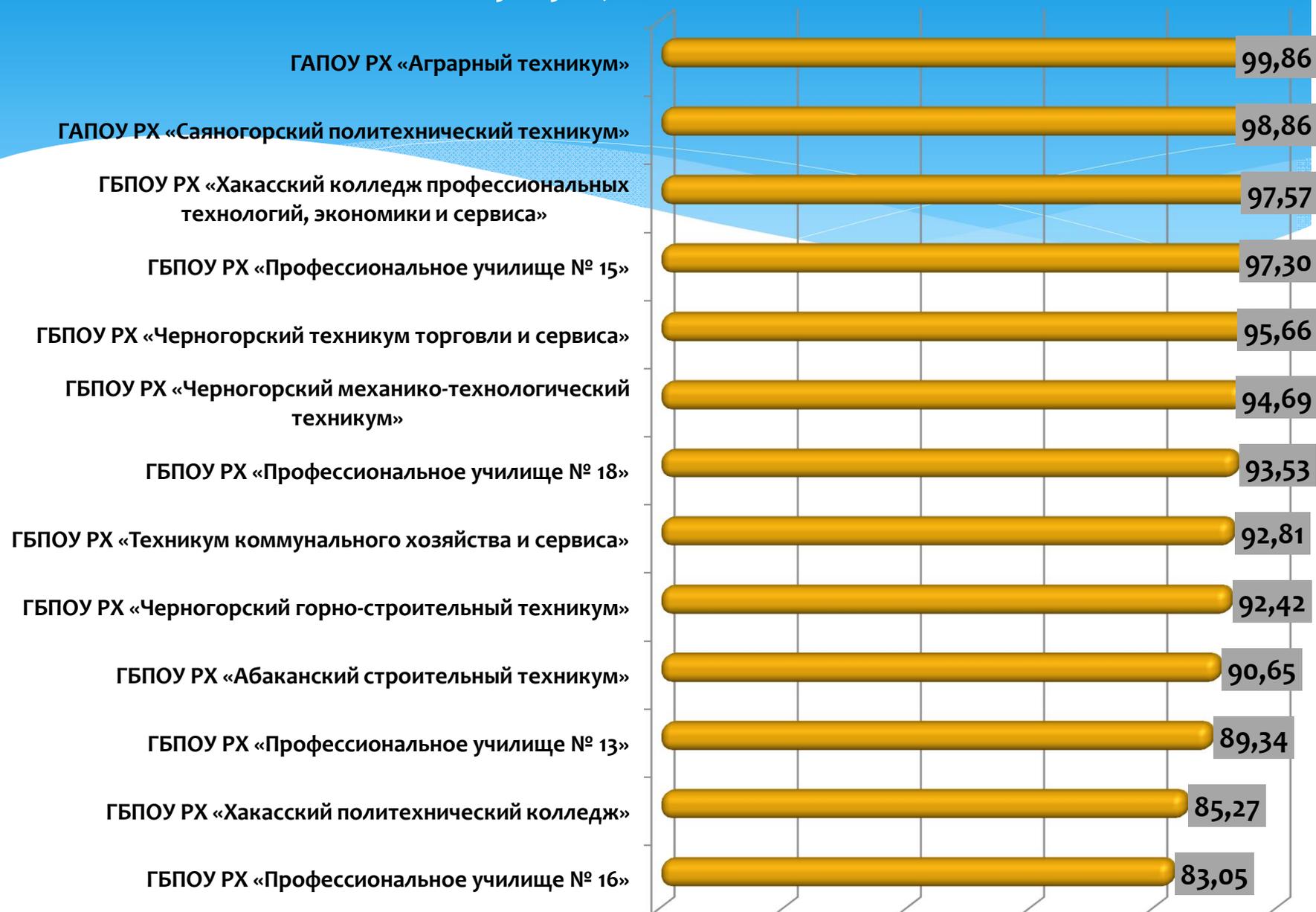
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)



Рейтинг показателей группы «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах



Среднее, наибольшее и наименьшее значение показателей группы «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым

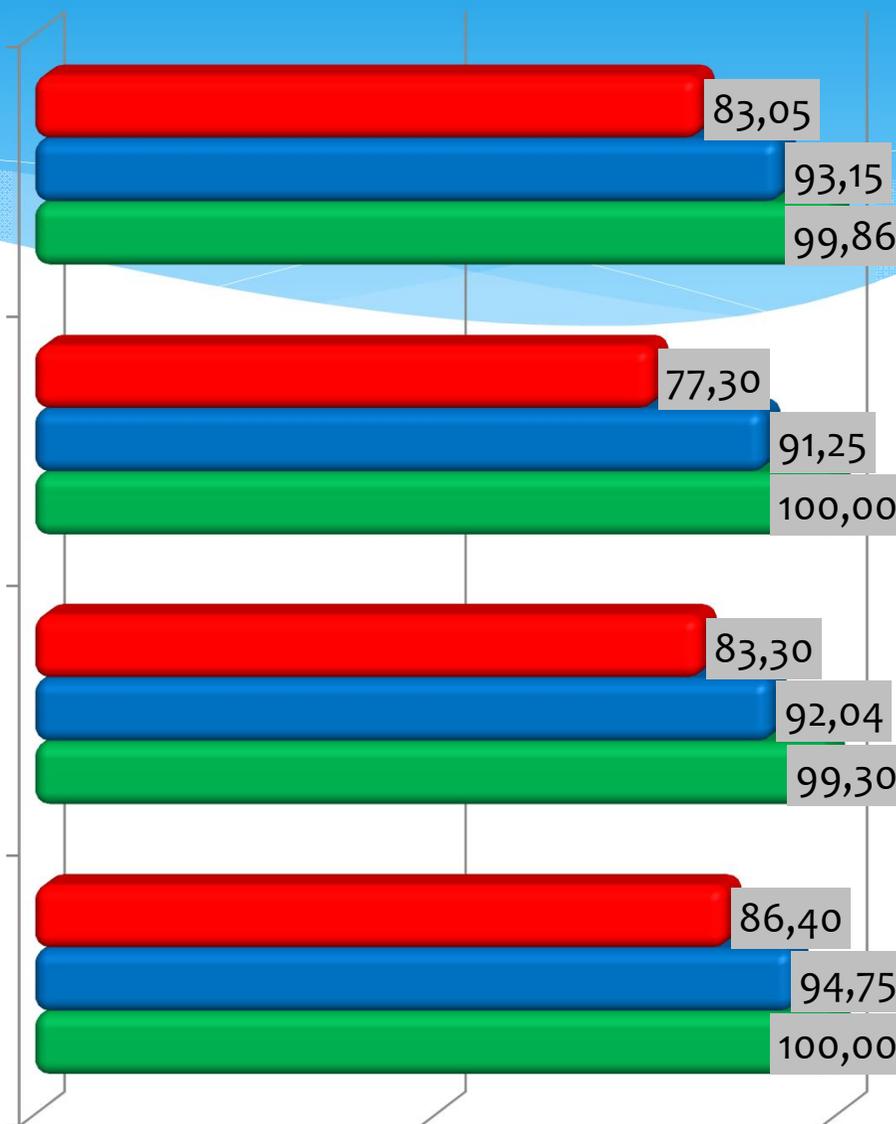
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации

■ Минимальное значение

■ Среднее значение

■ Максимальное значение



Раздел 8.

Рекомендации по результатам полученных данных в ходе независимой оценки качества

Предложения по улучшению качества работы обследованных образовательных организаций

- образовательным организациям необходимо направить усилия на насыщение информационного поля содержательными материалами, которые отражают реальную картину качества образовательных услуг.
- актуализировать содержание сайта в соответствии с нормативными требованиями к периодичности обновления информации на официальном сайте, информационными запросами родителей (законных представителей), обучающихся;
- обеспечить оперативную и эффективную обратную связь по электронной почте; обеспечить контроль рассмотрения предложений об улучшении работы, внесенных через сайт, электронную почту, через анкетирование, опросы;
- систематически обновлять и корректировать дополнительные общеобразовательные программы, разрабатывать программы по не охваченным направлениям дополнительного образования, в том числе для разных категорий учащихся;
- особо пристальное внимание следует уделить оборудованию помещений образовательных организаций и прилегающих к ним территории с учетом доступности для инвалидов и обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
- для более объективной общественной оценки качества деятельности образовательных организаций необходима консультационная поддержка для обследуемых организаций по вопросам проведения независимой оценки качества.