

**Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организации дополнительного образования детей Республики Коми в 2021 году**

**Объект исследования:** МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ЦЕНТР ВНЕШКОЛЬНОЙ РАБОТЫ» Г. ИНТЫ

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 (далее – ОДОД) Республики Коми составил 63,41 %.

Выборка опрошенных по МУНИЦИПАЛЬНОМУ БЮДЖЕТНОМУ УЧРЕЖДЕНИЮ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ЦЕНТР ВНЕШКОЛЬНОЙ РАБОТЫ» Г. ИНТЫ составила 638 респондентов (76,75 % от общего количества потребителей услуг). Данный факт показывает среднюю активность респондентов.

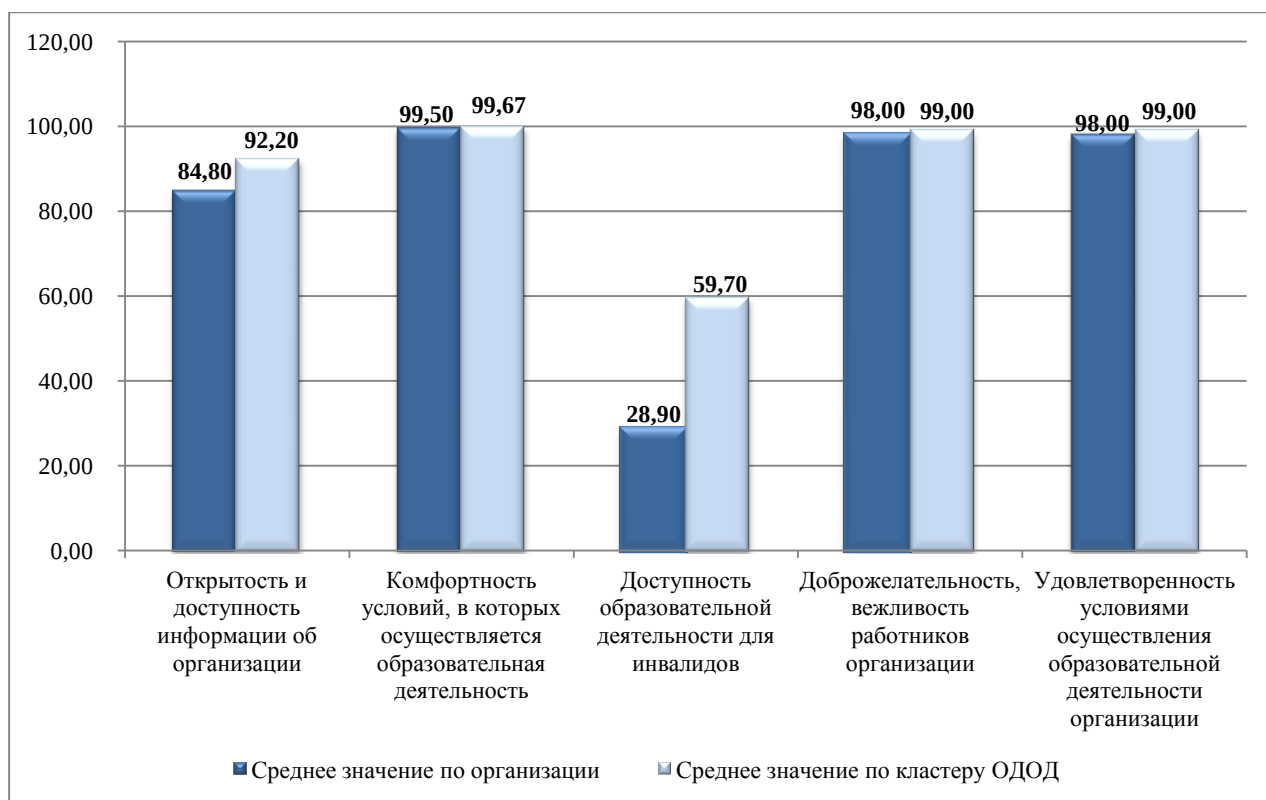
| Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Максимальное значение показателя | Достигнутое значение показателя по организации | Среднее достигнутое значение по кластеру ОДОД | Среднее достигнутое значение по РК |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                  |                                                |                                               |                                    |
| 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                              | 92                                             | 95                                            | 94                                 |
| 1.1.1                                                                                | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100                              | 91                                             | 97                                            | 94                                 |
| 1.1.2                                                                                | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 100                              | 92                                             | 93                                            | 94                                 |
| 1.2                                                                                  | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 100                              | 60                                             | 80                                            | 93                                 |
| 1.2.1                                                                                | Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и 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                              | 60                                             | 80                                            | 93                                 |
| 1.3                                                                                  | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 100                              | 98                                             | 99                                            | 95                                 |
| 1.3.1                                                                                | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100                              | 98                                             | 99                                            | 95                                 |
| 1.3.2                                                                                | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 100                              | 98                                             | 99                                            | 95                                 |
| <b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>100,00</b>                    | <b>84,80</b>                                   | <b>92,20</b>                                  | <b>93,92</b>                       |

| <b>Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |              |              |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| 2.1                                                                                             | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 100           | 100          | 100          | 100          |
| 2.1.1                                                                                           | Наличие 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 100           | 100          | 100          | 100          |
| 2.3                                                                                             | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 100           | 99           | 99           | 94           |
| 2.3.1                                                                                           | Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 100           | 99           | 99           | 94           |
| <b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>100,00</b> | <b>99,50</b> | <b>99,67</b> | <b>96,95</b> |
| <b>Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |              |              |              |
| 3.1                                                                                             | Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 100           | 0            | 13           | 17           |
| 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           | 0            | 13           | 17           |
| 3.2                                                                                             | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 100           | 40           | 80           | 55           |
| 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; альтернативные 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. | 100           | 40           | 80           | 55           |
| 3.3                                                                                             | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100           | 43           | 79           | 68           |
| 3.3.1                                                                                           | Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 100           | 43           | 79           | 68           |
| <b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>100,00</b> | <b>28,90</b> | <b>59,70</b> | <b>47,64</b> |

| <b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |              |              |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| 4.1                                                                                                                               | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию.                                                           | 100           | 98           | 99           | 94           |
| 4.1.1                                                                                                                             | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги.                                                                                                                                              | 100           | 98           | 99           | 94           |
| 4.2                                                                                                                               | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.                                                                                                | 100           | 98           | 99           | 95           |
| 4.2.1                                                                                                                             | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги.                                                                                                                                                                  | 100           | 98           | 99           | 95           |
| 4.3                                                                                                                               | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.                                                                                                                                         | 100           | 98           | 99           | 95           |
| 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           | 98           | 99           | 95           |
| <b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>100,00</b> | <b>98,00</b> | <b>99,00</b> | <b>94,47</b> |
| <b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»</b>                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |              |              |              |
| 5.1                                                                                                                               | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.                                                                                                                                                                                                   | 100           | 98           | 99           | 93           |
| 5.1.1                                                                                                                             | Готовность получателей образовательных услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).                                                                                                                                    | 100           | 98           | 99           | 93           |
| 5.2                                                                                                                               | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации.                                                                                                                                                                                                                | 100           | 98           | 99           | 94           |
| 5.2.1                                                                                                                             | Удовлетворенность получателей образовательных услуг удобством графика работы организации.                                                                                                                                                                                                                    | 100           | 98           | 99           | 94           |
| 5.3                                                                                                                               | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.                                                                                                                                                                                      | 100           | 98           | 99           | 94           |
| 5.3.1                                                                                                                             | Удовлетворенность получателей образовательных услуг в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.                                                                                                                                                                                          | 100           | 98           | 99           | 94           |
| <b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>100,00</b> | <b>98,00</b> | <b>99,00</b> | <b>93,67</b> |
| <b>Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации.</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>100,00</b> | <b>81,84</b> | <b>89,91</b> | <b>85,33</b> |

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

**«Организации дополнительного образования детей»**



**Преимущества и недостатки в деятельности организации**

В рамках независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, наиболее высоко респонденты оценили комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (99,50 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:

**Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»**

1) По информационным стендам в помещении организации, в частности: о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг.

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)                                                                                                                                                                                                               |
| 3. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (т.е. компьютеры, интерактивные комплексы, камеры, медиа проекторы с экранами; для слабовидящих на сайте представлена возможность изменять размер шрифта, возможность изменять цветовую схему; здание ОО м/б оснащено противопожарной звуковой и визуальной сигнализацией) |
| 4. Электронных сервисов (для подачи электронного обращения: жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам и иных)                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5. Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6. Технические возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## **Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»**

*По организации комфортных условий для предоставления услуг, в частности:*

|                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью                                   |
| 2. Навигация внутри организации (т.е. наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочее) |
| 3. Доступность питьевой воды в помещении организации                                                          |

## **Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»**

*По оборудованию помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом требований к обеспечению доступности для инвалидов, в частности:*

|                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)                                                                  |
| 2. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов                                                                      |
| 3. Адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы                                                                      |
| 4. Специальные кресла-коляски                                                                                                     |
| 5. Специальные оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации                                                      |
| 6. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации                                                  |
| 7. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| 8. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)                  |

## **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 29.12.2021 г. № 273 – ФЗ (ред. от 17.02.2021 г.) статья 29.

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».

## **Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»**

Обеспечить в организации формирование комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

|                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Комфортную зону отдыха (ожидания), оборудованную соответствующей мебелью                                              |
| 2. Понятность навигации внутри организации (т.е. наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочее) |
| 3. Доступность питьевой воды в помещении организации                                                                     |

### **Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»**

Оборудовать помещения образовательных организаций и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов в соответствии со ст. 15 «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур» Федерального закона от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», а также перечнем, установленным Приказом Министерства образования и науки РФ от 09.11.2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» (с изменениями и дополнениями), в частности:

|                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Входные группы пандусами (подъемными платформами)                            |
| 2. Выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов                 |
| 3. Адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами           |
| 4. Специальными сменными креслами-колясками                                     |
| 5. Специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с иными категориями получателей услуг, в частности:

|                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию                                                |
| 2. Дублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| 3. Предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)                             |

### **Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

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

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