

Аналитическая справка
по итогам оценки
качества условий осуществления образовательной деятельности
КОГПОАУ НПТ в 2022 году

Для определения степени удовлетворенности образовательными услугами Нолинского политехнического техникума обучающимися и их родителями (законным представителям) была предложена анкета «Удовлетворенность качеством образовательных услуг КОГПОАУ НПТ».

Цель: изучение эффективности функционирования образовательной организации на основе анализа удовлетворенности участников образовательного процесса (обучающихся и их родителей) качеством работы Нолинского политехнического техникума.

Задачи:

- выявить уровень удовлетворенности родителей качеством предоставляемых техникумом образовательных услуг
- собрать информацию о положительных и требующих доработки аспектах учебно-воспитательного процесса для улучшения качества образовательной деятельности.

Анкетирование проводилось по 5 общим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации.
2. Комфортность условий предоставления услуг.
3. Доступность услуг для инвалидов.
4. Доброжелательность, вежливость работников организации.
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

1 критерий – «Открытость и доступность информации об организации»

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Показатель представлен 2 индикаторами: соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами; соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. 2 Значение показателя 1.1 определяется как среднее арифметическое значение двух индикаторов.

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации образования информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Индикатор представлен 4 позициями оценивания: абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела официального сайта «Часто

задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией образования (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации образования, на официальном сайте организации образования в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Показатель представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг: удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещении организации; удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет».

Итоговое количество баллов по данным показателям составило:

Показатель 1.1 - 100%

Показатель 1.2 - 100%

Показатель 1.3 - 93%

Итого средний балл удовлетворенности открытостью и доступностью информации об организации составил 97,2%

2 критерий – «Комфортность условий предоставления услуг»

Критерий представлен следующими двумя показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации образования комфортных условий для предоставления услуг. Индикатор представлен 5 позициями оценивания: комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации.

Показатель 2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

Итоговое количество баллов по данным показателям составило:

Показатель 2.1 - 100%

Показатель 2.2 - 83%

Итого средний балл удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг составил 93%.

3 критерий – «Доступность услуг для инвалидов»

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов. Индикатор представлен 5 позициями оценивания: наличие оборудованных

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.

Показатель 3.2. Обеспечение в организации сферы образования условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Индикатор представлен 6 позициями оценивания: 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); 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.

Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

Итоговое количество баллов по данным показателям составило:

Показатель 3.1 - 40%

Показатель 3.2 - 40%

Показатель 3.3 - 65%

Итого средний балл удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов составил 47,5%.

4 Критерий – «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования

при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

Итоговое количество баллов по данным показателям составило:

Показатель 4.1 - 90%

Показатель 4.2 - 90%

Показатель 4.3 - 89%

Итого средний балл удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации составил 89,8%

5 Критерий – «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации; удобством графика работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

Итоговое количество баллов по данным показателям составило:

Показатель 5.1 - 90%

Показатель 5.2 - 89%

Показатель 5.3 - 92%

Итого средний балл удовлетворенности условиями оказания услуг составил 90,8%

Итоговые показатели удовлетворенности обучающихся и их родителей (законных представителей) качеством условий осуществления образовательной деятельности в КОГОАУ НПТ

1. Открытость и доступность информации об организации – 98,2%
2. Комфортность условий предоставления услуг – 90%
3. Доступность услуг для инвалидов – 45,9%
4. Доброжелательность, вежливость работников организации 94,4%
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 90,2%

Директор КОГПОАУ НПТ

Б.Б. Буторин