ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ

И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 1»

(ООО «ГЭПИЦентр-1»)

УДК: 303.424

Рег. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
|   | УТВЕРЖДАЮДиректор ООО «ГЭПИЦентр-1»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.Б. Соловейкина (подпись)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (дата)М.П. |

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

По результатам проведения прикладного социологического исследования по сбору и обобщению информации

о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

в 2023 году

По Государственному контракту № 0412-23 от «04» декабря 2023 г.

Руководитель темы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.С. Кадочникова

Красноярск, 2024

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ответственный исполнитель | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись, дата) | А.И. Глазов(основная часть) |
|  |  |  |
| Исполнители темы | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись, дата) | В.В. Гартман (введение) |
|  |  |  |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись, дата) | И.И. Терехова(выводы и рекомендации) |
|  |  |  |
| Нормоконтролер | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись, дата) | И.А. Беляев |

РЕФЕРАТ

Отчет 48 с., 9 источников, 3 прил.

КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Объектом исследования явились профессиональные образовательные организации Красноярского края.

Цель данного исследования состояла в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями Красноярского края.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе учреждений. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об организации осуществляющей образовательную деятельность, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформирована независимая оценка качества условий оказания услуг одной организацией, осуществляющей свою деятельность на территории Красноярского края.

СОДЕРЖАНИЕ

[Введение 6](#_Toc122017450)

[Основная часть аналитического отчета 9](#_Toc122017451)

[Аналитический отчёт 33](#_Toc122017457)

[Справка о проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности 34](#_Toc122017458)

[Раздел 1. Основное структурное подразделение. Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Норильский медицинский техникум» 36](#_Toc122017459)

[Список использованных источников 48](#_Toc122017498)

Приложение А

Приложение Б

Приложение В

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2018 г. взамен ГОСТ 7.32-2001)

# ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с государственным контрактом № 0412-23 от «04» декабря 2023 г. по заказу Министерства образования Красноярского края в декабре-марте 2023-2024 гг. специалистами ООО «ГЭПИЦентр-1» была проведена независимая оценка качества условий оказания образовательных услуг образовательными организациями Красноярского края.

*Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования.* Современный этап развития общества характеризуется возрастанием роли и значения информации в управлении социально-экономическими процессами. От достоверности и своевременности информации зависит объективность оценки и прогноза развития социально-экономических процессов, справедливость регулирующих воздействий, направленных на поддержку позитивных и ослабление негативных тенденций. В современном демократическом обществе, обладающем развитыми гражданскими институтами и вступившем в информационную стадию, значительную, если не ключевую роль играет способность органов государственной власти и органов местного самоуправления к эффективной коммуникации как к целенаправленному информационному взаимодействию с «управляемым» сообществом, предполагающему учет общественного мнения в управленческой практике.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения общественного мнения по оценке качества государственных услуг, включая сферу образования, получила законодательное закрепление. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями на территории Российской Федерации регламентированы Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638, на основании показателей, утвержденных приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114. Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг такими организациями, а также в целях повышения эффективности их деятельности.

Таким образом, обоснованность и необходимость выявления степени открытости и доступности информации об образовательных организациях, а также поддержания органами управления Красноярского края обратной связи с получателями услуг для определения уровня их удовлетворенности качеством работы таких организаций подтверждает актуальность настоящего исследования. Объективная потребность в независимой оценке качества предоставляемых услуг данными организациями и обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

*Цели проведения независимой оценки:*

1) предоставление получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования;

2) повышение качества деятельности организациями в сфере образования.

Для достижения поставленных целей решению подлежат следующие исследовательские задачи:

1) определение значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, а именно:

- показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации;

- показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг.

- показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов;

- показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации;

- показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) обобщение и анализ полученных значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования;

3) разработка предложений по повышению качества условий оказания услуг организациями в сфере образования.

*Объект и предмет исследования для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования*

Объектом исследования являются:

- учреждения для детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

- общеобразовательные организации;

- учреждения дополнительного образования детей и взрослых;

- профессиональные образовательные организации (включая филиалы);

- учреждения и индивидуальные предприниматели, осуществляющие образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам дошкольного образования;

- граждане, являющиеся получателями услуг в учреждениях среднего профессионального образования Красноярского края.

Предметом исследования выступают значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, утвержденные приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114.

# ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ АНАЛИТИЧЕСКОГО ОТЧЕТА

Методологический раздел данного исследования подготовлен с использованием только актуальных нормативных правовых актов по проведению независимой оценки качества оказываемых услуг.

*Описание методов и техники сбора первичной информации для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования*

1) B качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применяется их опрос, который осуществляется в форме анкетирования получателей услуг - письменная форма опроса, при которой респондент самостоятельно работает с анкетой, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (онлайн анкетирование).

2) B качестве основного метода изучения открытой информации о деятельности организаций в сфере образования применяется метод наблюдения - сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru), на сайтах и информационных стендах организаций в сфере образования), а также в помещениях образовательных организаций.

Указанные методы относятся к разряду «количественных» методик сбора первичных данных.

# Описание метода выбора единиц анкетирования

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг (генеральной совокупности) в данной организации. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов, в соответствии с современной методикой, составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. Таким образом, опросу подлежат: 23 510 респондентов, являющихся получателями услуг организаций, оказывающих образовательные услуги. Распределение выборки в разрезе учреждений Красноярского края представлено в табл. 1.

# Таблица – 1 Распределение выборочной совокупности респондентов в разрезе организаций в сфере образования, в абс. значении, ед.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | Количество обучающихся в 2022 году | Плановая выборочная совокупность | Фактическая выборочная совокупность |
| 1 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Ачинский детский дом» | 32 | 13 | 205 |
|
| 2 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Балахтинский детский дом» | 37 | 15 | 47 |
| 3 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Большеулуйский детский дом» | 11 | 4 | 36 |
| 4 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Бородинский детский дом» | 12 | 5 | 26 |
| 5 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Ванаварский детский дом» | 26 | 10 | 19 |
| 6 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дзержинский детский дом» | 9 | 4 | 42 |
| 7 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дудинский детский дом» | 22 | 9 | 18 |
| 8 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Емельяновский детский дом» | 28 | 11 | 67 |
| 9 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Есауловский детский дом» | 29 | 11 | 17 |
| 10 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Железногорский детский дом» | 34 | 13 | 28 |
| 11 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Зеленогорский детский дом» | 18 | 7 | 17 |
| 12 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Ирбейский детский дом» | 22 | 9 | 32 |
| 13 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Канский детский дом им. Ю.А. Гагарина» | 41 | 16 | 32 |
| 14 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Красноярский детский дом № 1» | 58 | 23 | 81 |
|
| 15 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Красноярский детский дом № 2 им. И.А. Пономарева» | 5 | 2 | 44 |
| 16 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Красноярский детский дом «Самоцветы» | 11 | 4 | 23 |
| 17 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Лесосибирский детский дом им. Ф.Э. Дзержинского» | 52 | 21 | 26 |
| 18 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Минусинский детский дом» | 17 | 7 | 45 |
| 19 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Назаровский детский дом» | 40 | 16 | 48 |
| 20 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Норильский детский дом» | 26 | 10 | 34 |
| 21 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Павловский детский дом» | 24 | 9 | 15 |
| 22 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Партизанский детский дом» | 20 | 8 | 14 |
| 23 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Сосновоборский детский дом» | 7 | 3 | 11 |
| 24 | Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Шушенский детский дом» | 47 | 19 | 44 |
| 25 | Частное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Детский дом им. Х.М. Совмена» | 18 | 7 | 21 |
| 26 | Автономная некоммерческая общеобразовательная организация «Школа моих достижений» | 65 | 26 | 26 |
| 27 | Частное общеобразовательное учреждение «Енисейская православная гимназия» | 41 | 16 | 22 |
| 28 | Частное общеобразовательное учреждение «Красноярская православная гимназия имени святого преподобного Сергия Радонежского» | 41 | 16 | 27 |
|
| 29 | Частное общеобразовательное учреждение «Лесосибирская православная гимназия» | 119 | 47 | 48 |
|
| 30 | Частное общеобразовательное учреждение начального общего образования «Ачинская Православная Преображенская начальная гимназия» | 35 | 14 | 17 |
| 31 | Краевое бюджетное образовательное учреждение «Школа дистанционного образования» | 209 | 83 | 148 |
| 32 | Частное профессиональное образовательное учреждение «Лесосибирский колледж «Знание» | 66 | 26 | 27 |
| 33 | Краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Красноярский краевой Дворец пионеров» | 4628 | 600 | 631 |
| 34 | Краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Красноярский краевой центр «Юннаты» | 948 | 380 | 401 |
| 35 | Краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Красноярский краевой центр туризма и краеведения» | 545 | 218 | 224 |
| 36 | Краевое государственное автономное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования «Честь и слава Красноярья» | 674 | 269 | 273 |
| 37 | Краевое государственное автономное учреждение дополнительного образования «Краевая спортивная школа» | 1221 | 488 | 436 |
| Ачинский филиал | 850 | 340 | 365 |
| Канский филиал | 497 | 199 | 207 |
| Кедровый филиал | 124 | 50 | 62 |
| Лесосибирский филиал | 427 | 170 | 190 |
| Минусинский филиал | 283 | 113 | 145 |
| Шарыповский филиал | 175 | 70 | 183 |
| 38 | Краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования детей – заочная естественно - научная школа при Сибирском федеральном университете» | 624 | 249 | 299 |
| 39 | Автономная некоммерческая организация «Красноярский детский технопарк «Кванториум» (АНО ДТ) | 803 | 321 | 353 |
| Филиал АНО ДТ «Красноярский Кванториум» в г. Ачинске | 492 | 197 | 226 |
| Филиал АНО ДТ «Красноярский Кванториум» в г. Норильске (центр цифрового образования IT-cube) | 246 | 98 | 160 |
| 40 | Краевое государственное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по хоккею с мячом «Енисей» | 463 | 185 | 242 |
| 41 | Краевое государственное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа по баскетболу «Енисей» | 468 | 187 | 338 |
| 42 | Краевое государственное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по волейболу «Енисей» имени Э.А. Носкова» | 518 | 207 | 222 |
| 43 | Краевое государственное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по регби «Енисей-СТМ» | 1010 | 404 | 457 |
| 44 | Краевое государственное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа по хоккею «Сокол» | 392 | 157 | 194 |
| 45 | Краевое государственное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа «Центр по ледовым видам спорта» | 585 | 234 | 274 |
| 46 | Краевое государственное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по футболу «Енисей» | 917 | 367 | 367 |
| 47 | Краевое государственное бюджетное учреждение «Региональный центр спортивной подготовки по адаптивным видам спорта» | 506 | 202 | 205 |
| 48 | Краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по гонолыжному спорту и сноуборду им. В.И. Махова» | 707 | 283 | 283 |
| 49 | Краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по зимним видам спорта» | 587 | 235 | 351 |
| 50 | Краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва имени Б.Х. Сайтиева» | 993 | 397 | 397 |
| 51 | Краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по санным видам спорта» | 182 | 73 | 80 |
| 52 | Автономная некоммерческая организация «Краевая спортивная школа по художественной и эстетической гимнастике» | 944 | 378 | 396 |
| 53 | Автономная некоммерческая организация дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва «Академия биатлона» | 331 | 132 | 138 |
| 54 | Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Красноярский краевой клинический центр охраны материнства и детства» | 508 | 203 | 203 |
| 55 | Краевое государственное казенное учреждение здравоохранения «Детский санаторий «Березка» | 860 | 344 | 381 |
| 56 | Частное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский кооперативный техникум экономики, коммерции и права» | 700 | 280 | 282 |
| 57 | Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский хореографический колледж» | 154 | 62 | 117 |
|
|
|
| 58 | Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Ачинский медицинский техникум» | 603 | 241 | 505 |
|
| 59 | Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Дивногорский медицинский техникум» | 714 | 286 | 305 |
| 60 | Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Дивногорский техникум лесных технологий» | 445 | 178 | 334 |
| 61 | Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Канский библиотечный колледж» | 691 | 276 | 334 |
| 62 | Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Канский медицинский техникум» | 411 | 164 | 238 |
|
| 63 | Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский базовый медицинский колледж имени В.М. Крутовского» | 2068 | 827 | 931 |
| 64 | Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский колледж искусств имени П.И. Иванова-Радкевича» | 389 | 155 | 383 |
|
|
| 65 | Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский медицинский техникум» | 680 | 272 | 336 |
| 66 | Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярское художественное училище (техникум) им. В.И.Сурикова» | 307 | 123 | 181 |
| 67 | Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Лесосибирский медицинский техникум» | 344 | 138 | 161 |
|
|
| 68 | Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Минусинский колледж культуры и искусства» | 865 | 346 | 350 |
|
|
|
|
| 69 | Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Минусинский медицинский техникум» | 388 | 155 | 314 |
|
| 70 | Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Норильский колледж искусств» | 235 | 94 | 109 |
|
| 71 | Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Норильский медицинский техникум» | 380 | 152 | 280 |
| 72 | Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Туринский медицинский техникум» | 73 | 29 | 29 |
| 73 | Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Дивногорский колледж-интернат олимпийского резерва» (КГАПОУ «ДКИОР») | 637 | 255 | 252 |
|
|
|
| Зеленогорский филиал КГАПОУ «ДКИОР» | 30 |
| 74 | Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский колледж олимпийского резерва» | 551 | 220 | 272 |
|
| 75 | Краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного профессионального образования «Центр развития профессионального образования» | 860 | 344 | 387 |
| 76 | Краевое государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Красноярский краевой институт повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников образования» | 20100 | 600 | 935 |
|
|
| 77 | Краевое государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Краевой центр подготовки кадров строительства, ЖКХ и энергетики» | 3418 | 600 | 600 |
| Ачинский филиал | 1139 | 456 | 129 |
| Канский филиал | 271 | 108 | 530 |
| Лесосибирский филиал | 1324 | 530 | 263 |
| Минусинский филиал | 659 | 264 | 119 |
| Норильское отделение | 124 | 50 | 0 |
| Шарыповский филиал | 12 | 5 | 0 |
| 78 | Краевое государственное бюджетное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Красноярский краевой центр медицинского образования» | 6533 | 600 | 604 |
| 79 | Краевое государственное автономное учреждение «Красноярская база авиационной и наземной охраны лесов» | 148 | 59 | 65 |
| 80 | Краевое государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Красноярский краевой научно-учебный центр кадров культуры» | 1867 | 747 | 770 |
| 81 | Краевое государственное автономное учреждение культуры Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края | 178 | 71 | 232 |
| 82 | Краевое государственное казенное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Институт региональной безопасности» | 5320 | 600 | 600 |
| 83 | Краевое государственное казенное учреждение здравоохранения «Красноярский территориальный центр медицины катастроф» | 295 | 118 | 118 |
| 84 | Красноярское краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного профессионального образования «Институт государственного и муниципального управления при Правительстве Красноярского края» | 400 | 160 | 160 |
| 85 | Краевое государственное казённое учреждение «Красноярский институт развития физической культуры и спорта» | 200 | 80 | 84 |
|
| 86 | Частное дошкольное образовательное учреждение «Остров сокровищ» | 46 | 18 | 18 |
| 87 | Частное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 191 открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 101 | 40 | 57 |
| 88 | Частное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 195 открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 130 | 52 | 84 |
| 89 | Частное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 198 открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 426 | 170 | 327 |
|
|
| 90 | Частное дошкольное образовательное учреждение «Детский центр «СОВЁНОК» | 49 | 19 | 29 |
| 91 | Частное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка детский сад «Алые паруса – М» | 24 | 10 | 10 |
| 92 | Частное учреждение дошкольного образования детский сад «Умка» | 75 | 30 | 31 |
| 93 | Общество с ограниченной ответственностью "Дошкольное образовательное учреждение "АЗБУКА" | 70 | 28 | 30 |
| 94 | Общество с ограниченной ответственностью "Максимус" | 160 | 64 | 76 |
|
|
| 95 | Общество с ограниченной ответственностью «Афина» | 55 | 22 | 22 |
|
|
| 96 | Общество с ограниченной ответственностью «Золотник» | 101 | 40 | 94 |
| 97 | Общество с ограниченной ответственностью «Центр детского досуга «Солнышко» | 75 | 30 | 33 |
| 98 | Общество с ограниченной ответственностью «Перспектива» | 108 | 43 | 73 |
|
| 99 | Автономная некоммерческая общеобразовательная организация «Обыкновенное чудо» | 74 | 29 | 29 |
| 100 | Общество с ограниченной ответственностью «СаМарин» | 103 | 41 | 42 |
| 101 | Индивидуальный предприниматель Шадрина Ольга Александровна | 90 | 36 | 60 |
|
| 102 | Индивидуальный предприниматель Анчеева Марина Владимировна | 76 | 30 | 39 |
| 103 | Индивидуальный предприниматель Бедианашвили Наталья Александровна | 75 | 30 | 31 |
| 104 | Индивидуальный предприниматель Васкевич Татьяна Евгеньевна | 165 | 66 | 80 |
| 105 | Индивидуальный предприниматель Волконицкая Елизавета Михайловна | 91 | 36 | 74 |
| 106 | Индивидуальный предприниматель Засимова Ксения Григорьевна | 90 | 36 | 36 |
| 107 | Индивидуальный предприниматель Красина Марина Радиевна | 180 | 72 | 96 |
|
| 108 | Индивидуальный предприниматель Кузьмичев Олег Анатольевич | 45 | 18 | 21 |
| 109 | Индивидуальный предприниматель Кузьмичева Евгения Валерьевна | 80 | 32 | 32 |
| 110 | Индивидуальный предприниматель Линартене Инга Михайловна | 79 | 32 | 32 |
|
| 111 | Индивидуальный предприниматель Марченко Наталья Владимировна | 264 | 105 | 105 |
|
| 112 | Индивидуальный предприниматель Одаева Ирина Николаевна | 266 | 106 | 106 |
| 113 | Индивидуальный предприниматель Туранова Татьяна Александровна | 41 | 16 | 22 |
| 114 | Индивидуальный предприниматель Шамрай Игорь Алексеевич | 95 | 38 | 62 |
|
|
| 115 | Индивидуальный предприниматель Шамрай Инна Валерьевна | 211 | 84 | 48 |
|
|
| 116 | Индивидуальный предприниматель Федоров Юрий Васильевич | 50 | 20 | 84 |
| 117 | Индивидуальный предприниматель Егорова Лариса Геннадьевна | 75 | 30 | 53 |
| 118 | Индивидуальный предприниматель Слепухина Ирина Викторовна | 184 | 73 | 79 |
|
|
|
|
| 119 | Общество с ограниченной ответственностью «Академия детства» | 61 | 24 | 41 |
|
|
| 120 | Общество с ограниченной ответственностью «Детский центр «Аленький цветочек» | 104 | 41 | 43 |
| 121 | Индивидуальный предприниматель Бабий Евгения Викторовна | 60 | 24 | 24 |
| 122 | Индивидуальный предприниматель Крылова Анастасия Федоровна | 44 | 17 | 28 |
| 123 | Индивидуальный предприниматель Романова Анна Юрьевна | 25 | 10 | 10 |
| 124 | Индивидуальный предприниматель Семенова Юлия Геннадьевна | 26 | 10 | 12 |
|
| 125 | Индивидуальный предприниматель Афанасьева Анна Сергеевна | 20 | 8 | 8 |

# Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества

Оценка качества условий оказания услуг организациями измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов по каждому из общих ее критериев. В табл. 2 представлен порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества.

# Методики расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями сферы образования (порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями)

Для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования установлены пять критериев оценки качества. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования, осуществляется на основании Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы установлены:

- в сфере образования – приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114.

Таблица – 2 **Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг учреждениями среднего профессионального образования**

|  | **Критерии** | **Показатели** | **Источники информации и способы ее сбора** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность** | 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) | Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации |
| 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) | Анализ официальных сайтов организации |
| 1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| 2.  | **Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** | 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 | Изучение условий в помещении организации |
| 2.3.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг  |
| 3.  | **Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов** | 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 | Изучение условий доступности организаций для инвалидов |
| 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:- 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 помещении организации;- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | Изучение условий доступности услуг для инвалидов |
| 3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| 4.  | **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации** | 4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| 4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных 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) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| 4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| 5. | **Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций** | 5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать образовательные услуги (кружки, секции) друзьям и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| 5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных расписанием образовательных услуг (кружков, секции) организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| 5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |

Перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями среднего профессионального образования

Перечень показателей составлен на основании «Показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам» (приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114)

| № п/п | Показатели оценки качества | Коэффициент значимости показателей оценки качества | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей в баллах |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:1. - на информационных стендах в помещении организации

- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации») | 0,3 | 1. 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами
 | - отсутствует информация о деятельности образовательной организации | 0 баллов | 100 баллов |
| - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации на ее официальном сайте | 0 баллов |
| - количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 1-100 баллов |
| Для расчета используется формула 1.1, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н |
| 1.2. | 1. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:
2. - телефона,
3. - электронной почты,
4. - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 0,3 | 1. 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации следующих дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:
2. - телефона,
3. - электронной почты,
4. - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | по 30 баллов за каждый способ |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| Для расчета используется формула 1.2, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н |
| 1.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,4 | 1.3.1.Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах | - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 1.3.2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» | - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов |
| Для расчета используется формула 1.3, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н |
| Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» (К1) | 1,0 |  |  |  | 100 баллов |
| Для расчета К1 используется пояснения в формуле 6, указанные в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н |
| 2 | Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» |
| 2.1. | 1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг:
2. - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
3. - наличие и понятность навигации внутри организации;
4. - доступность питьевой воды;
5. - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

- санитарное состояние помещений организации | 0,5 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды;4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы\**При оценке условия «санитарное состояние помещений организации» подлежат осмотру следующие помещения:*Помещения для реализации образовательных программ. (Оценивается при наличии в организации данного помещения)Актовый зал. (Оценивается при наличии в организации данного помещения)Обеденный зал (столовая, буфет). (Оценивается при наличии в организации данного помещения)Гардероб. (Оценивается санитарное состояние)Библиотека. (Оценивается при наличии в организации данного помещения)Спортивный зал. (Оценивается при наличии в организации данного помещения)Спортивные и игровые площадки. (Оценивается при наличии в организации данного помещения)Помещения для оказания медицинской помощи (в случаях установленных законодательством). (Оценивается при наличии в организации данного помещения)Помещения интерната/общежития. (Оценивается при наличии в организации данного помещения)6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы). | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| Для расчета используется формула 2.1, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,5 | 2.2.1.Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | 0-100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета используется формула 2.3, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н |
| Итого по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» (К2) | 1,0 |  |  |  | 100 баллов |
| Для расчета К2 используются пояснения в формуле 6, указанные в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н |
| 3 | Показатели, характеризующие критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» |
| 3.1 | 1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:
2. - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
3. - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
4. - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
5. - наличие сменных кресел-колясок,

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 0,3 | 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации, и в ее помещениях условий доступности для инвалидов:1. - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
4. - наличие сменных кресел-колясок,

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| Для расчета используется формула 3.1, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н и методические рекомендации |
| 3.2 | 1. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;1. - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации;

- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | 0,4 | 1. 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:
2. - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
3. - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации;

- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие одного из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими  | 30 баллов  |
| - наличие двух из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 60 баллов |
| - наличие трех условий доступности | 100 баллов |
| Для расчета используется формула 3.2, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н |
| 3.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность получателей образовательных услуг доступностью образовательных услуг для инвалидов | - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты\*\* В случае, если в общеобразовательной организации в течение отчетного периода отсутствуют получатели услуг-инвалиды, оценка удовлетворенности условиями доступности услуг для инвалидов проводится с привлечением независимых внешних экспертов | 0-100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета используется формула 3.3, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н |
| Итого по критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» (К3) | 1,0 |  |  |  | 100 баллов |
| Для расчета К3 используются пояснения в формуле 6, указанные в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н |
| 4 | Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,4 | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета используется формула 4.1, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,4 | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию | - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета используется формула 4.2, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета используется формула 4.3, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н |
| Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» (К4) | 1,0 |  |  |  | 100 баллов |
| Для расчета К4 используются пояснения в формуле 6, указанные в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н |
| 5 | Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организацией» |
| 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 услуг) | 0,3 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (моглибы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета используется формула 5.1, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н |
| 5.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей образовательных услуг удобством графика работы организации | - число получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета используется формула 5.2, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н |
| 5.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей в целом условиями оказания образовательных услуг  | - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Для расчета используется формула 5.3, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н |
| Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организацией» (К5) | 1,0 |  |  |  | 100 баллов |
| Для расчета К5 используются пояснения в формуле 6, указанные в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н |

# АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ ПРИКЛАДНОГО СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В 2023 ГОДУ

**Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Норильский медицинский техникум»**

Красноярск, 2024

# Справка о проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Название учреждения: Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Норильский медицинский техникум»

Таблица – 3

|  |  |
| --- | --- |
|  | Анализ содержания официального сайта |
|  | Адрес официального сайта учреждения | https://норильский-медицинский-техникум.рф/ |
|  | Сроки проведения анализа сайта | 04.12.2023-25.12.2023 |
|  | Сбор и обобщение информации в помещениях организаций и на территориях, прилегающих к зданиям организаций |
|  | Адрес, по которому проходил сбор информации | "663305, Красноярский край, г. Норильск, ул. Талнахская, д. 32" |
|  | Сроки обобщения информации в помещениях и на территориях | 26.12.2023-20.02.2024 |
|  2.3. | Количество подготовленных фотоматериалов | 50 |
| 2.4. | Количество заполненных форм экспертных листов | 5 |
|  | Сбор мнений респондентов – получателей образовательных услуг |
|  | Сроки проведения сбора мнения респондентов | 26.12.2023 – 20.02.2024 |
|  | Количество опрошенных респондентов всего | 280 |
|  | Количество респондентов опрошенных при помощи интерактивного опроса в сети интернет  | 280 |
|  | Сроки проведения сбора мнения респондентов при помощи интерактивного опроса в сети интернет | 26.12.2023 – 20.02.2024 |
|  | Адрес сайта для интерактивного опроса в сети интернет | https://anketolog.ru/s/788407/rWTTv281 |
|  | Количество респондентов, опрошенных при помощи электронных анкет и передачи заполненных документов по электронной почте | 0 |
|  | Сроки проведения сбора мнения респондентов при помощи электронных анкет | 26.12.2023 – 20.02.2024 |
|  | Количество респондентов, опрошенных при помощи анкет в бумажном виде | 0 |
|  | Сроки проведения сбора мнения респондентов при помощи бумажных анкет | - |

# Результаты расчёта интегральных показателей по каждому критерию

для учреждения: Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Норильский медицинский техникум»

# 1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

## Результаты обобщения информации, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях указанной организации (показатель 1.1.)

Таблица – 4

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Установленный объем информации, размещенной на стендах | 15 |
|  | Фактические количество информации, размещенной на стендах | 15 |
|  | Установленный объем информации, размещенной на сайте | 65 |
|  | Фактические количество информации, размещенной на сайте | 64 |
|  | Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов) | 99 |
|  | Расчетное значение (формула 1.1.) | 29,7 |

## Результаты сбора информации о функционирование дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями образовательных услуг (показатель 1.2.)

Таблица – 5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Количество зафиксированных способов | 2 |
|  | Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов) | 60 |
|  | Расчетное значение (формула 1.2.) | 18,0 |

## Результаты опроса респондентов об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью (показатель 1.3.)

Таблица – 6

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах | 200 |
|  | Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации | 183 |
|  | Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте | 216 |
|  | Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации | 183 |
|  | Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)  | 88 |
|  | Расчетное значение (формула 1.3.) | 35,2 |

#

# Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

## Результаты обобщения информации о создании в организации комфортных условий (показатель 2.1.)

Таблица – 7

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Количество зафиксированных условий | 6 |
|  | Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов) | 100 |
|  | Расчетное значение (формула 2.1.) | 50,0 |

# Доступность образовательной деятельности для инвалидов

## Результаты обобщения информации об обеспечении в организации доступных условий для инвалидов в помещениях и на прилегающей к зданиям территории (показатель 3.1.)

Таблица – 8

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Количество зафиксированных условий | 1 |
|  | Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов) | 20 |
|  | Расчетное значение (формула 3.1.) | 6,0 |

## Результаты обобщения информации об обеспечении в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (показатель 3.2.)

Таблица – 9

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Количество зафиксированных условий | 2 |
|  | Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов) | 40 |
|  | Расчетное значение  | 16,0 |

# Удовлетворенность условиями оказания услуг

## Результаты опроса респондентов об удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством условий оказания услуг (показатели 2.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 5.3)

Таблица – 10

|  | Наименование показателя | Общее число опрошенных получателей услуг | Число получателей, удовлетворенных услугой | Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов) | Расчетное значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 4 | 3 | 5 | 6 |
| 1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (показатель 2.3.) | 280 | 189 | 67 | 33,5 |
| 2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (показатель 3.3.) | 11 | 9 | 82 | 24,6 |
| 3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (показатель 4.1.) | 280 | 233 | 83 | 33,2 |
| 4 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (показатель 4.2.) | 280 | 223 | 80 | 32,0 |
| 5 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (показатель 4.3.) | 189 | 170 | 90 | 18,0 |
| 6 | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (показатель 5.1.) | 280 | 180 | 64 | 19,2 |
| 7 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (показатель 5.2.) | 280 | 242 | 86 | 17,2 |
| 8 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (показатель 5.3.) | 280 | 219 | 78 | 39,0 |

Результаты расчетов итогового значения интегрального показателя оценки качества условий осуществления

образовательной деятельности

Для учреждения: Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Норильский медицинский техникум»

Показатели по каждому критерию

Таблица – 11

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Показатель оценки качества | Значение показателя в баллах | Коэффициент значимости показателя | Расчет с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.                 | Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность |
| 1.1.            | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами | 99 | 0,3 | 82,9 |
| 1.2.            | 1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60 | 0,3 |
| 1.3.            | 1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации | 88 | 0,4 |
| 2.                 | Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность |
| 2.1.            | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | 100 | 0,5 | 83,5 |
| 2.2.            | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 67 | 0,5 |
| 3.                 | Доступность образовательной деятельности для инвалидов |
| 3.1.            | Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов | 20 | 0,3 | 46,6 |
| 3.2.            | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 40 | 0,4 |
| 3.3.            | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов | 82 | 0,3 |
| 4.                 | Доброжелательность, вежливость работников организации |
| 4.1.            | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 83 | 0,4 | 83,2 |
| 4.2.            | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 80 | 0,4 |
| 4.3.            | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 90 | 0,2 |
| 5.                 | Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций |
| 5.1.            | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать образовательные услуги (кружки, секции и т.д.) родственникам и знакомым | 64 | 0,3 | 75,4 |
| 5.2.            | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством расписания образовательных услуг | 86 | 0,2 |
| 5.3.            | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации | 78 | 0,5 |

## Итоговое значение показателя оценки качества условий

Таблица – 12

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель оценки качества | Расчетный показатель, характеризующий данный критерий | Итоговое значение показателя оценки качества условий |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1.                 | Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность | 82,9 | 74,32 |
| 2.                 | Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | 83,5 |
| 3.                 | Доступность образовательной деятельности для инвалидов | 46,6 |
| 4.                 | Доброжелательность, вежливость работников организации | 83,2 |
| 5.                 | Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций | 75,4 |

Свод отзывов о деятельности организации и предложений от респондентов по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности

Для учреждения: Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Норильский медицинский техникум»

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

* улучшить сайт техникума;
* улучшить буфет, отопление;
* увеличить температуру в некоторых частях здания, наличие туалетной бумаги и мыла в каждом туалете, увеличить рабочее время буфета, его наполняемость и место для приема пищи, как и количество рабочих микроволновок;
* сделать большую столовую;
* расширение столовой,зеркала на первом этаже,постоянно рабочие туалеты с наличием туалетной бумаги,побольше стульев в коридорах;

Перечень недостатков в работе организации, выявленных в процессе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности

для учреждения: Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Норильский медицинский техникум»

Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

По данному критерию организация получила 82 баллов из 100.

На официальном сайте организации отсутствует следующая информация:

-Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)

На официальном сайте организации отсутствуют следующие способы дистанционного взаимодействия:

-электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам)

-техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

-раздел «Часто задаваемые вопросы»

Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

По данному критерию организация получила 83,5 баллов из 100.

По результатам наблюдения было установлено, что все параметры оценки выполняются в полной мере.

Доступность образовательной деятельности для инвалидов

По данному критерию организация получила 46,6 баллов из 100.

По результатам наблюдения было установлено, что не все параметры оценки выполняются в полной мере:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

наличие сменных кресел-колясок

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

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

Доброжелательность, вежливость работников организации

По данному критерию организация набрала 83,2 балла из 100.

Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

По данному критерию организация получила 75,4 балла из 100.

**Общие выводы и рекомендации по совершенствованию образовательной деятельности организации**

 Результаты проведенного в декабре-марте 2023-2024 года исследование, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг образовательной организации, дает основание сделать следующие выводы. Полученные обследованным учреждением оценки качества условий оказания услуг являются относительно высокими, итоговое значение показателя оценки качества условий – 74,32 баллов из 100, что можно оценить на отлично.

 Образовательная организация получила высокие оценки практически по всем критериям, однако существуют параметры, по которым организация получила не максимальный балл, руководителю организации следуют проанализировать результаты независимой оценки качества и разработать план устранения выявленных недостатков в ходе НОКО.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

2. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»

3. Федеральный законом от 05 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 года № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации».

5. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

6. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка 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»;

7. Приказ Минпросвещения России от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»

8. Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки Российской Федерации от 14 августа 2020 года № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

9. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»