

ИНФОРМАЦИЯ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА УЛЬЯНОВСКА «ДЕТСКО-ЮНОШЕСКИЙ ЦЕНТР «ПЛАНЕТА», ПРОВЕДЁННОЙ В 2020 ГОДУ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Ульяновской области - оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

Основной целью сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность в целях проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (НОКУ) является определение уровня удовлетворенности обучающихся, их родителей и законных представителей качеством образовательной деятельности, анализ состояния сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность и анализ деятельности образовательных организаций путем расчета показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организации.
2. Организация и проведение сбора, обобщения и анализа информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:
 - на информационных стендах в помещении образовательной организации;
 - на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет».
3. Сбор, обобщение и анализ информации о наличии на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.
4. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».
5. Сбор, обобщение и анализ информации об обеспечении в образовательной организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

6. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации.
7. Сбор, обобщение и анализ информации об оборудовании помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.
8. Сбор, обобщение и анализ информации об обеспечении в образовательной организации условий доступности, инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.
9. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.
10. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.
11. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.
12. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).
13. Сбор, обобщение и анализ информации о готовности участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.
14. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы образовательной организации.
15. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.
16. Расчет показателей качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность и расчет рейтинга образовательных организаций Ульяновской области.
17. Разработка предложений по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Ульяновской области.

Объект исследования – образовательные организации Ульяновской области, осуществляющие образовательную деятельность в 2020 году (ДЮЦ «Планета»).

Предмет исследования – сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность в целях проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

Выборка. Генеральная совокупность обучающихся в организации, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг составила 575 респондентов, из числа:

- обучающихся образовательных организаций (в возрасте старше 14 лет);
- родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) образовательной организации.

Основным методом для получения достоверных данных было использовано онлайн-анкетирование с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт <http://н-о-к.рф>) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций.

Итоги анкетирования

неудовлетворительно	ниже среднего	удовлетворительно	хорошо	отлично
1-19 б.	20-39 б.	40-60 б.	61-80 б.	81-100 б.

Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

Критерий 1 "Открытость и доступность информации об организации"

Сумма баллов по всем показателям **94.5**

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации,(значимость показателя 30%),баллы 27.9

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование,(значимость показателя 30%),баллы 27.0

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, (значимость показателя 40%),баллы 39.6

Критерий 2 "Комфортность условий предоставления услуг"

Сумма баллов по всем показателям **98.5**

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг,(значимость показателя 50%),баллы 50.0

2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы,(значимость показателя 50%),баллы 48.5

Критерий 3 "Доступность услуг для инвалидов"

Сумма баллов по всем показателям **83.1**

3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов,(значимость показателя 30%),баллы 30.0

3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими,(значимость показателя 40%),баллы 24.0

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов,(значимость показателя 30%),баллы 29.1

Критерий 4 "Доброжелательность, вежливость работников организаций"

Сумма баллов по всем показателям **99.4**

4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы,(значимость показателя 40%),баллы 39.6

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы,(значимость показателя 40%),баллы 40.0

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия,(значимость показателя 20%),баллы 19.8

Критерий 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

Сумма баллов по всем показателям **99.8**

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы),(значимость показателя 30%),баллы 30.0

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг,(значимость показателя 20%),баллы 19.8

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы,(значимость показателя 50%),баллы 50.0

Выводы и рекомендации по оценке полноты и качества материалов, размещенных в сети Интернет по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организацией.

Рекомендации:

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенной на официальных сайтах организаций в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации.

2. Проводить системную работу по созданию условий для организаций обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов;

3. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей услуг, из числа обучающихся (воспитанников), а также родителей (законных представителей получателей услуг) качеством образовательной деятельности.