**ГКУ НСО «Новосибирский институт мониторинга и развития образования»**

**Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями при министерстве образования Новосибирской области**

**Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями дополнительного образования в 2023 году**

**Чановский район**

**г. Новосибирск**

**Содержание**

[Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности 3](#_Toc148646742)

[*Общие результаты НОКО, 2023 год* 5](#_Toc148646743)

[*Результаты оценки по I критерию* 6](#_Toc148646744)

[*Результаты оценки по II критерию* 6](#_Toc148646745)

[*Результаты оценки по III критерию* 7](#_Toc148646746)

[*Результаты оценки по IV критерию* 7](#_Toc148646747)

[*Результаты оценки по V критерию* 8](#_Toc148646748)

[Недостатки, выявленные в образовательных организациях дополнительного образования детей 9](#_Toc148646749)

[*МБУ ДО Детско-юношеский центр «Гармония» Чановского район* 9](#_Toc148646750)

[*МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа» Чановского района* 10](#_Toc148646751)

[Предложения по улучшению качества осуществления образовательной деятельности 12](#_Toc148646752)

# Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организаций (далее – НОКО) проводилась по **пяти** критериям:  **I критерий**– »Открытость и доступность информации об образовательной организации»;  **II критерий**– »Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»;  **III критерий**– »Доступность образовательных услуг для инвалидов»;  **IV критерий**– »Доброжелательность и вежливость работников организации»;  **V критерий**– »Удовлетворённость условиями ведения образовательной деятельности».  В рамках проведения НОКО были реализованы следующие мероприятия:  - экспертиза сайтов образовательных организаций *(I* *критерий НОКО);*  - анкетирование получателей образовательных услуг (*I – V критерии НОКО*);  - экспертиза отчётов обследования образовательных организаций *(I - III  критерии НОКО).* |  | Значения критериев и показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов[[1]](#footnote-1):  а) для каждого показателя оценки качества;  б) по организации в целом.  Расчет данных производится организацией – оператором по сбору информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность. В 2023 году по результатам проведения конкурсных процедур организацией – оператором определен ИП Петраченков Руслан Эльдарович (г. Москва).  В сборнике представлены результаты по образовательным организация дополнительного образования по всем критериям и показателям НОКО, частные рейтинги по всем критериям (I–V) и предложения по улучшению качества осуществления образовательной деятельности по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями. |

**Экспертиза сайтов образовательных организаций**

* Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.
* Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

**Экспертиза отчётов обследования образовательных организаций**

* Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах.
* Наличие комфортных условий для предоставления услуг.
* Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами; выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
* Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

**Анкетирование.**

**Удовлетворенность:**

* Информацией о деятельности организации, размещенной на стендах организации.
* Информацией о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «интернет».
* Комфортностью предоставления услуг организацией.
* Доступностью услуг для инвалидов.
* Доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт.
* Доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг.
* Доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.
* Готовностью получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.
* Организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации.
* В целом условиями оказания услуг в организации

**Источники информации о качестве условий оказания услуг**

## *Общие результаты НОКО, 2023 год*

*(max 100 баллов)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Наименование организации* | *Численность обучающихся* | *Количество респондентов* | *Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации* | *Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг* | *Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов* | *Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации* | *Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг* | ***Итоговая оценка по организации*** |
| МБУ ДО Детско-юношеский центр «Гармония» Чановского района | 1500 | 600 | 93,60 | 99,50 | 63,90 | 98,80 | 99,50 | **91,06** |
| МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа» Чановского района | 813 | 325 | 93,50 | 86,00 | 71,10 | 93,60 | 87,10 | **86,26** |

## *Результаты оценки по I критерию*

***«Открытость и доступность информации об образовательной организации»***

*(max100 баллов)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Наименование организации* | *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 РФ* | *1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование* | *1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы* | ***Итоговая оценка по***  ***I критерию*** |
| МБУ ДО Детско-юношеский центр «Гармония» Чановского района | 24,0 | 30,0 | 39,6 | **93,6** |
| МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа» Чановского района | 26,7 | 30,0 | 36,8 | **93,5** |

## *Результаты оценки по II критерию*

***«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»***

*(max100 баллов)*

| *Наименование организации* | *2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг* | *2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы* | ***Итоговая***  ***оценка по***  ***II критерию*** |
| --- | --- | --- | --- |
| МБУ ДО Детско-юношеский центр «Гармония» Чановского района | 50,0 | 49,5 | **99,5** |
| МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа» Чановского района | 50,0 | 36,0 | **86,0** |

## *Результаты оценки по III критерию*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Наименование организации* | *3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов* | *3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими* | *3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов* | ***Итоговая оценка по***  ***III критерию*** |
| МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа» Чановского района | 30,0 | 24,0 | 17,1 | **71,1** |
| МБУ ДО Детско-юношеский центр «Гармония» Чановского района | 12,0 | 24,0 | 27,9 | **63,9** |

***«Доступность образовательных услуг для инвалидов»*** *(max100 баллов)*

## *Результаты оценки по IV критерию*

***«Доброжелательность и вежливость работников организации»*** *(max100 баллов)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Наименование организации* | *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* | *4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы* | *4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия* | ***Итоговая оценка по***  ***IV критерию*** |
| МБУ ДО Детско-юношеский центр «Гармония» Чановского района | 39,6 | 39,6 | 19,6 | **98,8** |
| МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа» Чановского района | 37,6 | 37,6 | 18,4 | **93,6** |

## *Результаты оценки по V критерию*

***«Удовлетворённость условиями ведения образовательной деятельности»***

*(max100 баллов)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Наименование организации* | *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)* | *5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг* | *5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы* | ***Итоговая оценка по***  ***V критерию*** |
| МБУ ДО Детско-юношеский центр «Гармония» Чановского район | 29,7 | 19,8 | 50,0 | **99,5** |
| МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа» Чановского района | 25,8 | 17,8 | 43,5 | **87,1** |

## Недостатки, выявленные в образовательных организациях дополнительного образования детей

|  |
| --- |
| *МБУ ДО Детско-юношеский центр «Гармония» Чановского район* |
| **1) Недостатки, выявленные по результатам обследования официальных сайтов образовательных организаций, т.е. отсутствуют некоторые информационные объекты/элементы или соответствующая информация на официальном сайте организации.** |
| На сайте образовательной организации полностью или частично отсутствует информация: о языке(ах), на котором(ых) осуществляется образование (обучение). Размещается в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи», с приложением образовательной программы; об учебном плане с приложением его в виде электронного документа; о численности обучающихся за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании, заключаемых при приеме на обучение за счет средств физических и (или) юридических лиц (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами). Размещается в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи», с приложением образовательной программы. Информация о численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами, указывается по каждой общеобразовательной программе и каждым профессии, специальности, направлению подготовки или укрупненной группе профессий, специальностей и направлений подготовки (для профессиональных образовательных программ); о федеральных государственных образовательных стандартах, федеральных государственных требованиях, об образовательных стандартах и самостоятельно устанавливаемых требованиях (при их наличии). Размещается с приложением копий соответствующих документов, электронных документов, подписанных простой электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (в части документов, самостоятельно разрабатываемых и утверждаемых образовательной организацией); об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья Государственные и муниципальные общеобразовательные организации при размещении информации об условиях питания обучающихся по образовательным программам начального общего образования размещают в том числе меню ежедневного горячего питания, информацию о наличии диетического меню в образовательной организации, перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги по организации питания в общеобразовательных организациях, перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, поставляющих (реализующих) пищевые продукты и продовольственное сырье в общеобразовательные организации, формы обратной связи для родителей обучающихся и ответы на вопросы родителей по питанию; о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; о специально оборудованных учебных кабинетах, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; о специальных условиях питания для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования и науки; о международной аккредитации образовательных программ (при наличии) |
| **2) Недостатки, выявленные по результатам обследования информационных стендов образовательных организаций, т.е. отсутствуют некоторые информационные объекты/элементы или соответствующая информация на информационном стенде организации.** |
| На стенде образовательной организации полностью или частично отсутствует информация: об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Государственные и муниципальные общеобразовательные организации при размещении информации об условиях питания обучающихся по образовательным программам начального общего образования размещают в том числе меню ежедневного горячего питания, информацию о наличии диетического меню в образовательной организации, перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги по организации питания в общеобразовательных организациях, перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, поставляющих (реализующих) пищевые продукты и продовольственное сырье в общеобразовательные организации, формы обратной связи для родителей обучающихся и ответы на вопросы родителей по питанию. |
| **3) Недостатки по результатам обследования официальных сайтов учреждений на предмет отсутствия дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.** |
| Замечаний нет |
| **4) Недостатки, выявленные по результатам обследования условий комфортности предоставления услуг в организации, т.е. отсутствуют следующие критерии по комфортности предоставления услуг.** |
| Замечаний нет |
| **5) Недостатки, выявленные в ходе изучения условий доступности как образовательных учреждений и прилегающей территории, так и самих услуг для получателей услуг, имеющих ограничения по здоровью, т.е. отсутствуют некоторые параметры доступности.** |
| На прилегающей территории и в помещении организации выявлены следующие недостатки: отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; отсутствуют сменные кресла-коляски; отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; отсутствует предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |

|  |
| --- |
| *МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа» Чановского района* |
| **1) Недостатки, выявленные по результатам обследования официальных сайтов образовательных организаций, т.е. отсутствуют некоторые информационные объекты/элементы или соответствующая информация на официальном сайте организации.** |
| На сайте образовательной организации полностью или частично отсутствует информация о языке(ах), на котором(ых) осуществляется образование (обучение). Размещается в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи», с приложением образовательной программы. |
| **2) Недостатки, выявленные по результатам обследования информационных стендов образовательных организаций, т.е. отсутствуют некоторые информационные объекты/элементы или соответствующая информация на информационном стенде организации.** |
| Замечаний нет |
| **3) Недостатки по результатам обследования официальных сайтов учреждений на предмет отсутствия дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.** |
| Замечаний нет |
| **4) Недостатки, выявленные по результатам обследования условий комфортности предоставления услуг в организации, т.е. отсутствуют следующие критерии по комфортности предоставления услуг.** |
| Замечаний нет |
| **5) Недостатки, выявленные в ходе изучения условий доступности как образовательных учреждений и прилегающей территории, так и самих услуг для получателей услуг, имеющих ограничения по здоровью, т.е. отсутствуют некоторые параметры доступности.** |
| На прилегающей территории и в помещении организации выявлены следующие недостатки: отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; отсутствуют сменные кресла-коляски; отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; отсутствует предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |

## Предложения по улучшению качества осуществления образовательной деятельности

Основными направлениями улучшения показателей организаций дополнительного образования являются:

1) Для повышения показателей информационной открытости организации важно устранить выявленные недостатки; создать официальный сайт, обеспечить размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности организации на официальном сайте в сети «Интернет» и информационных стендах; обеспечить на официальном сайте, для установления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг и их законными представителями, системную поддержку работы вкладок «Обратная связь», «Часто задаваемые вопросы», «Независимая оценка качества».

2) Для повышения показателей комфортности необходимо устранить выявленные недостатки; продолжить совершенствовать материально-техническую базу организации по обеспечению комфортности услуг, обратив особое внимание на продолжение своевременных реконструкций, капитальных и косметических ремонтных работ помещений организации.

3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т.ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организации, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями.

4) Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организации важно сохранять структуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организации, распространять пример бережного и чуткого служения в профессии, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников организации. Особенно важно обеспечить соблюдение этических норм работниками организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию и ответственными за непосредственное оказание услуг. Необходимо расширять систему поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников организации, постоянного материального и морального стимулирования и качественной их деятельности, проявления работниками примера здорового образа жизни.

5) Для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг важно продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников организации по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания услуг.

1. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы». [↑](#footnote-ref-1)