

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

Объект исследования: МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ» Г. ВОРКУТЫ

Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности были получены посредством:

- 1) Анализа официального сайта, статистических данных, представленных в публичных докладах и других официальных источниках информации, по обследуемой образовательной организации (экспертная оценка);
- 2) Проведения анкетирования потребителей услуг образовательной организации (онлайн опрос).

Выборка

Общереспубликанский показатель охвата респондентов по организациям дополнительного образования детей (далее – ОДОД) Республики Коми составил 63,41 %.

Выборка опрошенных по МУНИЦИПАЛЬНОМУ УЧРЕЖДЕНИЮ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ» Г. ВОРКУТЫ составила 2187 респондентов (70,20 % от общего количества потребителей услуг). Данный факт показывает среднюю активность респондентов.

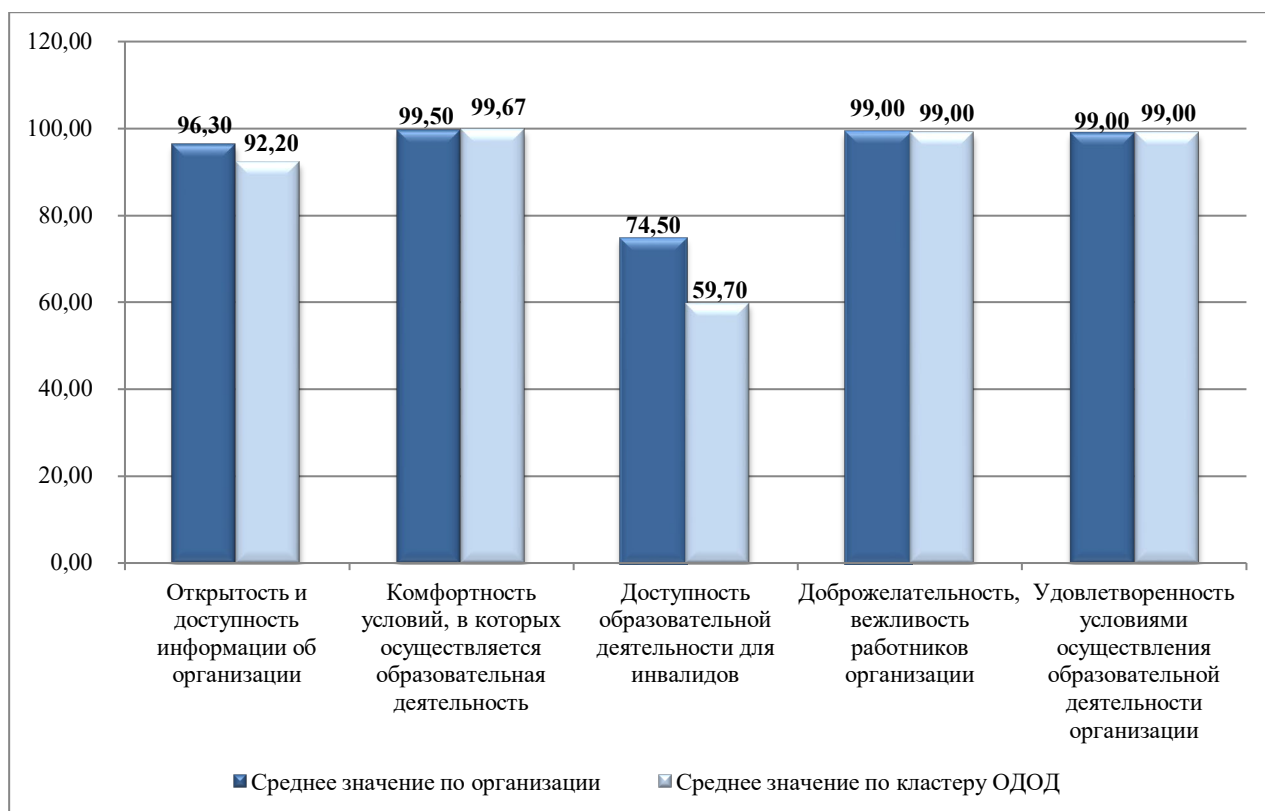
Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий		Максимальное значение показателя	Достигнутое значение показателя <i>по организации</i>	Среднее достигнутое значение по кластеру ОДОД	Среднее достигнутое значение по РК
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.	100	99	95	94
1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.	100	100	97	94
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100	97	93	94
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	100	90	80	93
1.2.1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам; раздел «Часто задаваемые вопросы»); технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	100	90	80	93
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.	100	99	99	95
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.	100	99	99	95
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».	100	99	99	95
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	96,30	92,20	93,92

Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»					
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	100	100	100	100
2.1.1	Наличие комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации.	100	100	100	100
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	100	99	99	94
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	100	99	99	94
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	99,50	99,67	96,95
Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»					
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.	100	20	13	17
3.1.1	Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	100	20	13	17
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.	100	100	80	55
3.2.1	Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика; альтернативные версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	100	100	80	55
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов.	100	95	79	68
3.3.1	Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов.	100	95	79	68
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	74,50	59,70	47,64

Критерий 4 «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.	100	99	99	94
4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги.	100	99	99	94
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.	100	99	99	95
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги.	100	99	99	95
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	100	99	99	95
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	100	99	99	95
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	99,00	99,00	94,47
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»					
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	100	99	99	93
5.1.1	Готовность получателей образовательных услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).	100	99	99	93
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации.	100	99	99	94
5.2.1	Удовлетворенность получателей образовательных услуг удобством графика работы организации.	100	99	99	94
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.	100	99	99	94
5.3.1	Удовлетворенность получателей образовательных услуг в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.	100	99	99	94
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	99,00	99,00	93,67
Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации.		100,00	93,66	89,91	85,33

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

«Организации дополнительного образования детей»



Преимущества и недостатки в деятельности организации

В рамках независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности по организации выявлены достаточно высокие средние показатели по критериям. Наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость работников организации (99,00 баллов).

Для дальнейшего повышения качества условий осуществления образовательной деятельности организации, предоставляющей услуги, следует уделить внимание критерию, который в ходе исследования набрал наименьший балл по кластеру ОДОД:

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

По организации комфортных условий для предоставления услуг, в частности:

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

Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

Несмотря на то, что средний показатель организации выше среднего значения по кластеру ДОО, респонденты выделяют ряд проблем *по оборудованию помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом требований к обеспечению доступности для инвалидов, в частности:*

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
2. Адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
3. Специальные кресла-коляски
4. Специальные оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Для устранения недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, рекомендуется провести ряд мероприятий:

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

По организации комфортных условий для предоставления услуг, в частности:

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

Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

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

1. Выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
2. Адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами
3. Специальными сменными креслами-колясками
4. Специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации