

Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организации дополнительного образования детей в образовании Республики Коми в 2025 году

Объект исследования: Муниципальное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования «Успех» (МО «Сыктывкар»)

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 в образовании Республики Коми (далее – ОДОД в образовании) составил 51,20%.

Выборка опрошенных по Муниципальному учреждению дополнительного образования «Центр дополнительного образования «Успех» (МО «Сыктывкар») составила 938 респондентов (50,03% 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 в образовании	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	88	97	97
1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативно правовыми актами.	100	100	100	96
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативно правовыми актами.	100	76	95	99
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	100	90	96	99
1.2.1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах 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	96	99
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.	100	98	99	97
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стенах в помещении организации.	100	98	99	97
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».	100	98	100	97

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.	100,00	92,60	97,82	97,82
Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»				
2.1 Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг.	100	100	100	100
2.1.1 Наличие комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организаций; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги.	100	100	100	100
2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.	100	98	99	96
2.3.1 Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией.	100	98	99	96
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.	100,00	99,00	99,61	98,20
Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»				
3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.	100	60	22	25
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	60	22	25
3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.	100	80	85	84
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; наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению; помочь, 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.	100	80	85	84
3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	100	97	95	87
3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	100	97	95	87
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.	100,00	79,10	69,14	67,34
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»				
4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	100	98	99	97

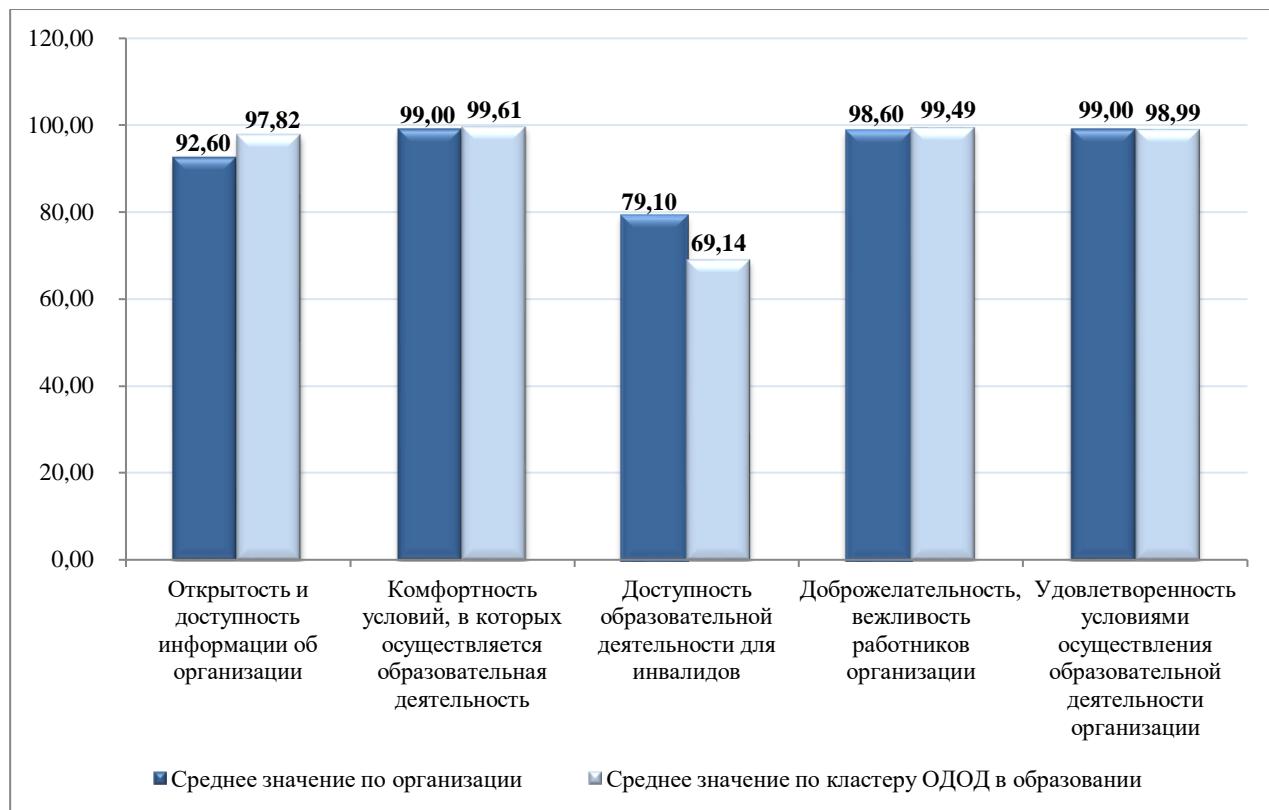
	первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.				
4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.	100	98	99	97
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.	100	99	100	97
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.	100	99	100	97
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	100	99	99	97
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	97
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	98,60	99,49	97,02

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»

5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).	100	99	98	91
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	100	99	98	91
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.	100	99	100	97
5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации и пр.	100	99	100	97
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.	100	99	100	97
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.	100	99	100	97
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	99,00	98,99	95,35
Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации.		100,00	93,66	93,01	91,14

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

«Организации дополнительного образования детей в образовании»



Преимущества и недостатки в деятельности организации

В рамках независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации высокое. Наиболее высоко респонденты оценили «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» (79,10 баллов).

Для дальнейшего повышения качества условий осуществления образовательной деятельности организации, предоставляющей услуги, следует уделить внимание критериям, которые в ходе исследования набрали баллы ниже среднего значения по кластеру ОДОД в образовании:

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»

1) По информационным стендам в помещении организации, в частности:

1. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии); адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (органов управления) образовательной организации;

2. Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся, а также правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор;

3. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;

4. Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);
5. Информация о календарном учебном графике с приложением его в виде электронного документа;
6. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов, представительствах образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты;
7. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогического работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули);
8. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

2) По размещенной информации на официальном сайте организации в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» установленным нормативными правовыми актами, в частности:

1. Информация об условиях питания обучающихся;
2. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся;
3. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям;
4. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся;
5. Информация 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;
6. Информация об обеспечении беспрепятственного доступа в здания образовательной организации;
7. Информация о специальных условиях питания;
8. Информация о специальных условиях охраны здоровья;
9. Информация о доступе к информационным системам и информационно- телекоммуникационным сетям, приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;
10. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
11. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования;
12. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний.

Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

1. Электронных сервисов (для подачи электронного обращения: жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам и иных);
2. Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Доля получателей образовательных услуг отметили, что доброжелательность и вежливость в недостаточной степени проявляется со стороны сотрудников организации. У сотрудников организации отсутствует личная заинтересованность в повышении качества взаимодействия с получателями услуг.

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;
3. Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации;
4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации;
5. Соблюдение правил санитарного состояния помещений организаций;
6. Транспортная доступность.

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 1 «Открытость и доступность информации об организации»

1) Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на информационных стенах в помещении организации, утвержденную Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273 – ФЗ статья 29 (ред. от 14.07.2022 г. № 298 – ФЗ «О внесении изменений»), а также рекомендациями Общественного совета при Минпросвещения России по НОКО (в рамках согласования проекта методических рекомендаций к Единому порядку расчета показателей (с учетом отраслевых особенностей). Протокол заседания Общественного совета при Минпросвещения России по НОКО от 25.11.2019 г. № ОС/7/пр.

2) Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, на официальном сайте организаций в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с частью 2 статьи 29 Федерального закона от 29.12.2012 г. № 237-ФЗ «Об образовании в РФ» и пунктами 3-15 Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации (утверждены постановлением Правительства РФ от 20.10.2021 г. № 1802), а также приказом Рособрнадзора от 14.08.2020 г. № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» и формату предоставления информации».

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

1. Организация мероприятий, направленных на построение конструктивного взаимодействия работников ОДОД в образовании с потребителями услуг (обучение персонала организации по вопросам этики и деонтологии; ввести на регулярной основе рабочие совещания с коллективом организации по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения);

2. Организация индивидуальных и групповых консультаций сотрудников ОДОД в образовании с психологом.

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

Обеспечить в организации формирование комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

1. Места отдыха (рекреационных зон), оборудованных необходимой мебелью (стулья, кресла, скамьи и пр.), достаточное количество мест для размещения посетителей во время «пиковой нагрузки» в организации;

2. Разместить на каждом этаже поэтажные схемы помещений (при необходимости они дублированы на первом этаже здания); присутствие указателей и кабинетные таблички, позволяющие идентифицировать помещения организации; размещение по всему зданию специальных указателей, информирующих об основных и запасных выходах из здания, расположении лифтов, пандусов и иных технических средств передвижения (для маломобильных групп граждан);

3. Разместить кулеры с питьевой водой или обеспечить иную возможность доступа к питьевой воде (бутылированная вода, термоспоты, чайники и пр.);

4. Необходимое количество санитарно-гигиенических помещений в организации, с соблюдением чистоты и размещенным графиком уборки;

5. Соблюдение соответствующих условий по санитарному состоянию помещений организации, установленных СанПин, а именно: наличие средств гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага); обеспечен доступ к горячему и холодному водоснабжению (в случае отсутствия централизованного горячего водоснабжения установлены водонагревающие устройства); уборка проводится с использованием чистящих средств, предусмотрено проведение дезинфекционных мероприятий; отсутствие посторонних (неприятных) запахов, грибков, плесени, а также насекомых, грызунов и следов их жизнедеятельности; оборудование специальных мест для сбора мусора (урны, уличные мусоросборники и т.п.);

6. Транспортную доступность (остановка общественного транспорта должна находиться не более, чем в 5 минутах пешком от организации; наличие парковочных мест на территории организации или в радиусе не более, чем 5 минут пешком от организации).