

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**

Маслянинский район

г. Новосибирск

Содержание

Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.....	3
<i>Общие результаты НОКО, 2023 год</i>	5
<i>Результаты оценки по I критерию</i>	6
<i>Результаты оценки по II критерию</i>	6
<i>Результаты оценки по III критерию</i>	7
<i>Результаты оценки по IV критерию</i>	7
<i>Результаты оценки по V критерию</i>	8
Недостатки, выявленные в образовательных организациях дополнительного образования детей.....	9
<i>МБОУ ДО «Спортивная школа Маслянинского района»</i>	9
Предложения по улучшению качества осуществления образовательной деятельности.....	10

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 баллов¹:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации в целом.

Расчет данных производится организацией – оператором побору 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 Петраченко Руслан Эльдарович (г. Москва).

В сборнике представлены результаты по образовательным организациям 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.

¹ Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 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».

Источники информации о качестве условий оказания услуг

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

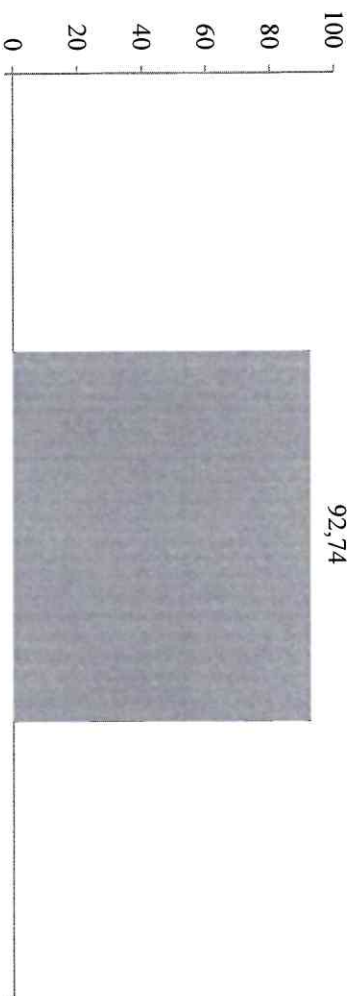
Экспертиза отчетов обследования образовательных организаций

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

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.

Общие результаты НОКО, 2023 год
(max 100 баллов)



МБОУ ДО «Спортивная школа Маслянинского района»

■ итоговая оценка по организации, балл

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
МБОУ ДО «Спортивная школа Маслянинского района Новосибирской области»	528	211	96,80	95,50	74,70	98,60	98,10	92,74

Результаты оценки по I критерию

«Открытость и доступность информации об образовательной организации»

(max 100 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 участниками 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
МБОУ ДО «Спортивная школа Маслянинского района»	27,6	30,0	39,2	96,8

Результаты оценки по II критерию

«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

(max 100 баллов)

Наименование организации	2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставляемых услуг организацией социальной сферы	Итоговая оценка по II критерию
МБОУ ДО «Спортивная школа Маслянинского района»	50,0	45,5	95,5

**Результаты оценки по III критерию
«Доступность образовательных услуг для инвалидов» (max 100 баллов)**

МБОУ ДО «Спортивная школа Маслянинского района»	Наименование организации	3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и приглашение к ней мероприятий 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
		30,0	40,0	28,8	

**Результаты оценки по IV критерию
«Доброжелательность и вежливость работников организации» (max 100 баллов)**

МБОУ ДО «Спортивная школа Маслянинского района»	Наименование организации	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих нерывный 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 работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Итоговая оценка по IV критерию
		39,2	39,6	19,8	

Результаты оценки по V критерию
«Удовлетворённость условиями ведения образовательной деятельности»
 (max 100 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
МБОУ ДО «Спортивная школа Маслянинского района»	24,9	17,8	44,0	86,7

Недостатки, выявленные в образовательных организациях Дополнительного образования детей

МБОУ ДО «Спортивная школа Маслянинского 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 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 доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- 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 сменные кресла-коляски; отсутствует помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации.

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 поддержку на качественном уровне информации о деятельности организации на официальном сайте в сети «Интернет» и информационных стендах; обеспечить на официальном сайте, для установления эффективного взаимодействия 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 норм работниками организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию и ответственными за непосредственное оказание услуг. Необходимо расширить 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.