

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ
И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 2»
(ООО «ГЭПИЦентр-2»)

УДК: 303.424

Рег. № _____

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ГЭПИЦентр-2»

_____ В.В. Дрягин
(подпись)

(дата)

М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ ПРИКЛАДНОГО СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО
ИССЛЕДОВАНИЯ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ
О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
КРАЕВЫМИ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
В 2022 ГОДУ

По государственному контракту № 13102022 от «13» октября 2022 г.

Руководитель темы _____

В.В. Гартман

Красноярск, 2022

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Ответственный исполнитель	_____	Е.С. Кадочникова
	(подпись, дата)	(основная часть)
Исполнители темы	_____	И.И. Терехова
	(подпись, дата)	(введение)
	_____	О.А. Важинский
	(подпись, дата)	(выводы и рекомендации)
Нормоконтролер	_____	Т.И. Гунина
	(подпись, дата)	

РЕФЕРАТ

Отчет 37 с., 9 источников, 3 прил.

КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, КРАЕВЫЕ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Объектом исследования явились профессиональные образовательные организации Красноярского края.

Цель данного исследования состояла в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями Красноярского края.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе учреждений. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об организации осуществляющей образовательную деятельность, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформирована независимая оценка качества условий оказания услуг одной организацией, осуществляющей свою деятельность на территории Красноярского края.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	6
Основная часть аналитического отчета	8
Аналитический отчёт	24
Справка о проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	25
Основное структурное подразделение. Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Дивногорский гидроэнергетический техникум имени А.Е. Бочкина»	26
Список использованных источников	36
Приложение А	
Приложение Б	
Приложение В	

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2018 г. взамен ГОСТ 7.32-2001)

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с государственным контрактом № 13102022 от «13» октября 2022 г по заказу министерства образования Красноярского края в октябре-декабре 2022 г. специалистами ООО «ГЭПИЦентр-2» была проведена независимая оценка качества условий оказания образовательных услуг краевыми государственными профессиональными образовательными организациями Красноярского края.

Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования. Современный этап развития общества характеризуется возрастанием роли и значения информации в управлении социально-экономическими процессами. От достоверности и своевременности информации зависит объективность оценки и прогноза развития социально-экономических процессов, справедливость регулирующих воздействий, направленных на поддержку позитивных и ослабление негативных тенденций. В современном демократическом обществе, обладающем развитыми гражданскими институтами и вступившем в информационную стадию, значительную, если не ключевую роль играет способность органов государственной власти и органов местного самоуправления к эффективной коммуникации как к целенаправленному информационному взаимодействию с «управляемым» сообществом, предполагающему учет общественного мнения в управленческой практике.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения общественного мнения по оценке качества государственных услуг, включая сферу образования, получила законодательное закрепление. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями на территории Российской Федерации регламентированы Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638, на основании показателей, утвержденных приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114. Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг такими организациями, а также в целях повышения эффективности их деятельности.

Таким образом, обоснованность и необходимость выявления степени открытости и доступности информации об образовательных организациях, а также поддержания органами управления Красноярского края обратной связи с получателями услуг для определения уровня их удовлетворенности качеством работы таких организаций подтверждает актуальность настоящего

исследования. Объективная потребность в независимой оценке качества предоставляемых услуг данными организациями и обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

Цели проведения независимой оценки:

- 1) предоставление получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования;
- 2) повышение качества деятельности организациями в сфере образования.

Для достижения поставленных целей решению подлежат следующие исследовательские задачи:

1) определение значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, а именно:

- показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации;
- показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг.

- показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов;

- показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации;

- показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) обобщение и анализ полученных значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования;

3) разработка предложений по повышению качества условий оказания услуг организациями в сфере образования.

Объект и предмет исследования для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования

Объектом исследования являются:

- учреждения среднего профессионального образования Красноярского края;

- граждане, являющиеся получателями услуг в учреждениях среднего профессионального образования Красноярского края.

Предметом исследования выступают значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, утвержденные приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ АНАЛИТИЧЕСКОГО ОТЧЕТА

Методологический раздел данного исследования подготовлен с использованием только актуальных нормативных правовых актов по проведению независимой оценки качества оказываемых услуг.

Описание методов и техники сбора первичной информации для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования

1) В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применяется их опрос, который осуществляется в форме анкетирования получателей услуг - письменная форма опроса, при которой респондент самостоятельно работает с анкетой, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (онлайн анкетирование).

2) В качестве основного метода изучения открытой информации о деятельности организаций в сфере образования применяется метод наблюдения - сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru), на сайтах и информационных стендах организаций в сфере образования), а также в помещениях образовательных организаций.

Указанные методы относятся к разряду «количественных» методик сбора первичных данных.

Описание метода выбора единиц анкетирования

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг (генеральной совокупности) в данной организации. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов, в соответствии с современной методикой, составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. Таким образом, опросу подлежат: 20133 респондентов, являющихся получателями услуг организаций, оказывающих образовательные услуги. Распределение выборки в разрезе учреждений Красноярского края представлено в табл. 1.

Таблица – 1 Распределение выборочной совокупности респондентов в разрезе организаций в сфере образования, в абс. значении, ед.

№	Наименование организации	Количество получателей образовательных услуг на 31.12.2021	Выборка (план)	Количество анкет (факт)
1.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Ачинский колледж отраслевых технологий и бизнеса» (АКОТБ)	1 726	600	884
2.	Боготольский филиал АКОТБ	356	143	160
3.	Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Ачинский колледж транспорта и сельского хозяйства» (АКТСХ)	1 110	444	652
4.	Малиновский филиал АКТСХ	410	164	254
5.	Новобирлюсский филиал АКТСХ	97	39	40
6.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Ачинский педагогический колледж»	803	322	727
7.	Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Ачинский техникум нефти и газа»	1 010	404	601
8.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Ачинский торгово-экономический техникум»	1 017	407	1062
9.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Балахтинский аграрный техникум» (БАТ)	515	206	293
10.	Новоселовский филиал БАТ	71	29	66
11.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Боготольский техникум транспорта» (БТТ)	400	160	219
12.	Иланский филиал БТТ	299	120	120
13.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Дивногорский гидроэнергетический техникум имени А.Е. Бочкина»	544	218	242
14.	Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Емельяновский дорожно-строительный техникум» (ЕДСТ)	530	212	447
15.	Березовский филиал ЕДСТ	323	130	185
16.	Козульский филиал ЕДСТ	93	38	55
17.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Енисейский многопрофильный техникум» (ЕМТ)	244	98	149
18.	Раздолинский филиал ЕМТ	138	56	63
19.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Енисейский педагогический колледж»	432	173	199
20.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса»	600	240	356
21.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Игарский многопрофильный техникум»	209	84	120
22.	Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Канский педагогический колледж»	822	329	451
23.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Канский политехнический колледж»	1 460	584	687
24.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Канский техникум отраслевых технологий и сельского хозяйства» (КТОТСХ)	609	244	291
25.	Георгиевский филиал КТОТСХ	130	52	59

№	Наименование организации	Количество получателей образовательных услуг на 31.12.2021	Выборка (план)	Количество анкет (факт)
26.	Дзержинский филиал КТОТСХ	121	49	51
27.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Канский технологический колледж» (КанскТК)	948	380	604
28.	Нижнепойменский филиал КанскТК	68	28	43
29.	Тасеевский филиал КанскТК	76	31	35
30.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский автотранспортный техникум»	1 243	498	776
31.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский аграрный техникум» (КАТ)	999	400	739
32.	Сухобузимский филиал КАТ	221	89	90
33.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский индустриально-металлургический техникум»	1 105	442	489
34.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства»	1 382	553	661
35.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский колледж радиоэлектроники и информационных технологий»	1 917	600	1102
36.	Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский колледж сферы услуг и предпринимательства»	1 729	600	1294
37.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский монтажный колледж»	1 429	572	1197
38.	Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский многопрофильный техникум имени В.П. Астафьева»	686	275	513
39.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский педагогический колледж № 1 им. М. Горького»	734	294	374
40.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский педагогический колледж № 2»	1 058	424	425
41.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский политехнический техникум»	1 489	596	645
42.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский строительный техникум» (КСТ)	1 911	600	630
43.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский техникум промышленного сервиса»	1 202	481	704
44.	Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский техникум сварочных технологий и энергетики»	1 159	464	709
45.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский техникум социальных технологий»	1 004	402	613
46.	Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский техникум транспорта и сервиса» (КТТиС)	779	312	575
47.	Подтесовский филиал - казачий кадетский корпус КГАПОУ "КТТиС"	87	35	35
48.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский технологический техникум пищевой промышленности»	1 561	600	708
49.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский юридический техникум» (КЮТ)	936	375	376

№	Наименование организации	Количество получателей образовательных услуг на 31.12.2021	Выборка (план)	Количество анкет (факт)
50.	Заозерный филиал КЮТ	62	25	25
51.	Минусинский филиал КЮТ	64	26	30
52.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Лесосибирский технологический техникум»	428	172	339
53.	Лесосибирский филиал КСТ	252	101	102
54.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Минусинский педагогический колледж имени А.С. Пушкина»	544	218	238
55.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Минусинский сельскохозяйственный колледж» (МСХК)	1 693	600	913
56.	Каратузский филиал МСХК	93	38	42
57.	Кошурниковский филиал МСХК	101	41	48
58.	Курагинский филиал МСХК	145	58	60
59.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Назаровский аграрный техникум им. А.Ф. Вепрева»	517	207	238
60.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Назаровский энергостроительный техникум»	764	306	342
61.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Норильский педагогический колледж»	273	110	187
62.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Норильский техникум промышленных технологий и сервиса»	890	356	568
63.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Приангарский политехнический техникум» (ППТ)	329	132	153
64.	Богучанский филиал ППТ	130	52	52
65.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Сосновоборский механико-технологический техникум»	1 178	472	538
66.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Таймырский колледж»	596	239	341
67.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Техникум горных разработок имени В.П. Астафьева» (ТГР)	477	191	314
68.	Агинский филиал ТГР	114	46	52
69.	Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Техникум индустрии гостеприимства и сервиса»	1 016	407	590
70.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Техникум инновационных промышленных технологий и сервиса»	609	244	255
71.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Ужурский многопрофильный техникум»	256	103	104
72.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Уярский сельскохозяйственный техникум» (УСХТ)	696	278	559
73.	Ирбейский филиал УСХТ	119	48	55
74.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Шарыповский многопрофильный колледж»	677	271	277

№	Наименование организации	Количество получателей образовательных услуг на 31.12.2021	Выборка (план)	Количество анкет (факт)
75.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Шушенский сельскохозяйственный колледж» (ШСХК)	1 145	458	461
76.	Ермаковский филиал ШСХК	60	24	35
77.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Эвенкийский многопрофильный техникум» (ЭМТ)	217	87	163
78.	Байкитский филиал ЭМТ	134	54	54
79.	Тунгусско-Чунский филиал ЭМТ	48	19	19
80.	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Южный аграрный техникум» (ЮАТ)	234	94	100
81.	Идринский филиал ЮАТ	149	60	60
Всего:		51802	20133	29084

Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества

Оценка качества условий оказания услуг организациями измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов по каждому из общих ее критериев. В табл. 2 представлен порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества.

Методики расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями сферы образования (порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями)

Для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования установлены пять критериев оценки качества. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования, осуществляется на основании Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы установлены:

- в сфере образования – приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114.

Таблица – 2 Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг учреждениями среднего профессионального образования

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт)	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации
1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		Анализ официальных сайтов организации	
1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг	
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	2.1. Обеспечение в организации 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	Изучение условий в помещении организации
2.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг	
3.	Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов	3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:		Изучение условий доступности услуг для инвалидов	

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
		<ul style="list-style-type: none"> - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому 	
		3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
4.	Показатели, характеризующие 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 (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг	
4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг	
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций	5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать образовательные услуги (кружки, секции) друзьям и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных расписанием образовательных услуг (кружков, секции) организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг	
5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг	

Перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями среднего профессионального образования

Перечень показателей составлен на основании «Показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам» (приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114)

№ п/п	Показатели оценки качества	Коэффициент значимости показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1	Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»)	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности образовательной организации	0 баллов	100 баллов
				- количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых	1-100 баллов	

				установлено нормативными правовыми актами		
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации на ее официальном сайте	0 баллов	
				- количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	1-100 баллов	
Для расчета используется формула 1.1, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н						
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и	0,3	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации следующих дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - технической возможности выражения получателями	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ 100 баллов	100 баллов

	пр.); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			
Для расчета используется формула 1.2, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н						
1.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,4	1.3.1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах	- число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов
			1.3.2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»	- число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	
Для расчета используется формула 1.3, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н						
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»		1,0				100 баллов

(K1)						
Для расчета K1 используется пояснения в формуле 6, указанные в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н						
2	Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации	0,5	2.1.1. Наличие в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	- отсутствуют комфортные условия - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	100 баллов
Для расчета используется формула 2.1, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н						
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	2.2.1. Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	- число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0-100 баллов	100 баллов
Для расчета используется формула 2.3, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н						
Итого по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»		1,0				100 баллов

(K2)						
Для расчета K2 используются пояснения в формуле 6, указанные в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н						
3	Показатели, характеризующие критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»					
3.1	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	0,3	<p>3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации, и в ее помещениях условий доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов 	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100 баллов</p>	100 баллов
Для расчета используется формула 3.1, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н и методические рекомендации						
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие альтернативной версии официального 	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие альтернативной версии официального сайта организации в 	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие одного из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими 	<p>0 баллов</p> <p>30 баллов</p>	100 баллов

	сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому		сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	- наличие двух из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие трех условий доступности	60 баллов	
					100 баллов	
Для расчета используется формула 3.2, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н						
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных)	0,3	3.3.1. Удовлетворенность получателей образовательных услуг доступностью образовательных услуг для инвалидов	- число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос	0-100 баллов	100 баллов

	получателей услуг - инвалидов)			анкеты* * В случае, если в общеобразовательной организации в течение отчетного периода отсутствуют получатели услуг-инвалиды, оценка удовлетворенности условиями доступности услуг для инвалидов проводится с привлечением независимых внешних экспертов		
Для расчета используется формула 3.3, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н						
	Итого по критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» (К3)	1,0				100 баллов
Для расчета КЗ используются пояснения в формуле 6, указанные в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н						
4	Показатели, характеризующие критерий «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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов
Для расчета используется формула 4.1, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н						
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	0-100 баллов	100 баллов

	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
Для расчета используется формула 4.2, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н						
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,2	4.3.1. Удовлетворенность участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов
Для расчета используется формула 4.3, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н						
	Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» (К4)	1,0				100 баллов
Для расчета К4 используются пояснения в формуле 6, указанные в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н						
5	Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организацией»					
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	- число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов

	общего числа опрошенных получателей услуг)					
Для расчета используется формула 5.1, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н						
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей образовательных услуг удобством графика работы организации	- число получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов
Для расчета используется формула 5.2, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н						
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей в целом условиями оказания образовательных услуг	- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов
Для расчета используется формула 5.3, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н						
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организацией» (K5)		1,0				100 баллов
Для расчета K5 используются пояснения в формуле 6, указанные в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н						

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ ПРИКЛАДНОГО
СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ
ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КРАЕВЫМИ
ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
В 2022 ГОДУ

Краевое государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение

«Дивногорский гидроэнергетический техникум имени А.Е.
Бочкина»

Красноярск, 2022

Справка о проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Название учреждения: Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Дивногорский гидроэнергетический техникум имени А.Е. Бочкина»

Таблица – 3

1.	Анализ содержания официального сайта	
1.1.	Адрес официального сайта учреждения	http://divget.ru/
1.2.	Сроки проведения анализа сайта	10.11.2022-25.11.2022
2.	Сбор и обобщение информации в помещениях организаций и на территориях, прилегающих к зданиям организаций	
2.1.	Адрес, по которому проходил сбор информации	663090, Красноярский край, г. Дивногорск, ул. Чкалова, д. 41
		663090, Красноярский край, г. Дивногорск, ул. Чкалова, д. 43/1
2.2.	Сроки обобщения информации в помещениях и на территориях	01.11.2022-30.11.2022
2.3.	Количество подготовленных фотоматериалов	116
2.4.	Количество заполненных форм экспертных листов	7
3.	Сбор мнений респондентов – получателей образовательных услуг	
3.1.	Сроки проведения сбора мнения респондентов	01.11.2022 – 07.12.2022
3.2.	Количество опрошенных респондентов всего	242
3.3.	Количество респондентов опрошенных при помощи интерактивного опроса в сети интернет	242
3.4.	Сроки проведения сбора мнения респондентов при помощи интерактивного опроса в сети интернет	01.11.2022 – 07.12.2022
3.5.	Адрес сайта для интерактивного опроса в сети интернет	https://anketolog.ru/nok_spo_2022
3.6.	Количество респондентов, опрошенных при помощи электронных анкет и передачи заполненных документов по электронной почте	0
3.7.	Сроки проведения сбора мнения респондентов при помощи электронных анкет	01.11.2022 – 07.12.2022
3.8.	Количество респондентов, опрошенных при помощи анкет в бумажном виде	0
3.9.	Сроки проведения сбора мнения респондентов при помощи бумажных анкет	-
3.10.	Количество респондентов, опрошенных при помощи телефонного опроса	0
3.11.	Сроки проведения телефонного опроса	-

Результаты расчёта интегральных показателей по каждому критерию

для учреждения: Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Дивногорский гидроэнергетический техникум имени А.Е. Бочкина»

1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

1.1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях указанной организации (показатель 1.1.)

Таблица – 4

1.	Установленный объем информации, размещенной на стендах	13
2.	Фактическое количество информации, размещенной на стендах	13
3.	Установленный объем информации, размещенной на сайте	71
4.	Фактическое количество информации, размещенной на сайте	71
5.	Расчетное значение (формула 1.1.)	30
6.	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	100

1.2. Результаты сбора информации о функционирование дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями образовательных услуг (показатель 1.2.)

Таблица – 5

1.	Количество зафиксированных способов	5
2.	Расчетное значение (формула 1.2.)	30
3.	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	100

1.3. Результаты опроса респондентов об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью (показатель 1.3.)

Таблица – 6

1.	Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах	198
2.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	189
3.	Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	220
4.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	210
5.	Расчетное значение (формула 1.3.)	38
6.	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	95

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

2.1. Результаты обобщения информации о создании в организации комфортных условий (показатель 2.1.)

Таблица – 7

1.	Количество зафиксированных условий	5
2.	Расчетное значение (формула 2.1.)	50
3.	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	100

3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов

3.1. Результаты обобщения информации об обеспечении в организации доступных условий для инвалидов в помещениях и на прилегающей к зданиям территории (показатель 3.1.)

Таблица – 9

1.	Количество зафиксированных условий	3
2.	Расчетное значение (формула 3.1.)	18
3.	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	60

3.2. Результаты обобщения информации об обеспечении в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (показатель 3.2.)

Таблица – 10

1.	Количество зафиксированных условий	3
2.	Расчетное значение	24
3.	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	60

4. Удовлетворенность условиями оказания услуг

4.1. Результаты опроса респондентов об удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством условий оказания услуг (показатели 2.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 5.3)

Таблица – 11

	Наименование показателя	Общее число опрошенных получателей услуг	Число получателей, удовлетворенных услугой	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	Расчетное значение
1	2	3	4	5	6
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется	242	206	85	42,5

	образовательная деятельность (показатель 2.2.)				
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (показатель 3.3.)	52	49	94	28,2
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (показатель 4.1.)	242	222	92	36,8
4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (показатель 4.2.)	242	225	93	37,2
5	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (показатель 4.3.)	205	195	95	19
6	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (показатель 5.1.)	242	182	75	22,5
7	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных	242	203	84	16,8

	удобством графика работы организации (показатель 5.2.)				
8	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (показатель 5.3.)	242	218	90	45

Результаты расчетов итогового значения интегрального показателя оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Для учреждения: Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Дивногорский гидроэнергетический техникум имени А.Е. Бочкина». Показатели по каждому критерию

Таблица – 12

	Показатель оценки качества	Значение показателя в баллах	Коэффициент значимости показателя	Расчет с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий
1	2	3	4	5
1.	Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100	0,3	98
1.2.	1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100	0,3	
1.3.	1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации	95	0,4	
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная	100	0,5	92,5

	деятельность			
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	85	0,5	
3.	Доступность образовательной деятельности для инвалидов			
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов	60	0,3	70,2
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60	0,4	
3.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	94	0,3	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации			
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	92	0,4	93
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	93	0,4	
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	95	0,2	
5.	Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций			

5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать образовательные услуги (кружки, секции и т.д.) родственникам и знакомым	75	0,3	84,3
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством расписания образовательных услуг	84	0,2	
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	90	0,5	

Итоговое значение показателя оценки качества условий

Таблица – 13

№	Показатель оценки качества	Расчетный показатель, характеризующего данный критерий	Итоговое значение показателя оценки качества условий
1	2	3	5
1.	Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	98	87,6
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	92,5	
3.	Доступность образовательной деятельности для инвалидов	70,2	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации	93	
5.	Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций	84,3	

Свод отзывов о деятельности организации и предложений от респондентов по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности

Для учреждения: Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Дивногорский гидроэнергетический техникум имени А.Е. Бочкина»

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- учиться не допоздна;
- уменьшить продолжительность лент на 10 минут;
- отказ от системы выписок;
- сделать косметический ремонт в кабинетах специальности: техническая эксплуатация подъёмно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования. Иначе в кабинетах, где специальность связана с ГЭС, ремонт отличный, а вот, связанная со специальность "механиков", увы, нет. Будто застряли в 2000х годах. Современного нет в этих кабинетах;
- менять поваров и еду;
- необходимо продолжить обновление материально-технической базы;
- кормить бесплатно, хотя бы один раз;
- менять выписку студентов из общежития;
- наличие мед кабинета;
- заменить преподавателя материаловедения;
- побольше стипендии, поменьше опросов;
- поставить в туалете унитазы;
- больше каникул;
- разрешить студентам выписываться в любых ситуациях с согласием родителей;
- отказаться от выписки.

Перечень недостатков в работе организации, выявленных в процессе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности

для учреждения: Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Дивногорский гидроэнергетический техникум имени А.Е. Бочкина»

Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

По данному критерию организация получила 98 баллов из 100. Нет недостатков.

Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

По данному критерию организация получила 92,5 баллов из 100. Нет недостатков.

Доступность образовательной деятельности для инвалидов

По результатам наблюдения было установлено, что не все параметры оценки выполняются в полной мере:

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

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 (тифлосурдопереводчика);

помощь, 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.

Доброжелательность, вежливость работников организации

По данному критерию организация набрала 93 балла из 100.0. Нет недостатков.

Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

По данному критерию организация получила 84,3 баллов из 100. Нет недостатков.

Общие выводы и рекомендации по совершенствованию образовательной деятельности организации

Результаты проведенного в октябре-декабре 2022 года исследование, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг образовательной организации, дает основание сделать следующие выводы. Полученные обследованным учреждением оценки качества условий оказания услуг являются относительно высокими, итоговое значение показателя оценки качества условий – 87,6 баллов из 100, что можно оценить на отлично.

Образовательная организация получила высокие оценки практически по всем критериям, однако существуют параметры, по которым организация получила не максимальный балл, руководителю организации следует проанализировать результаты независимой оценки качества и разработать план устранения выявленных недостатков в ходе НОКО.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
2. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»
3. Федеральный закон от 05 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 года № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации».
5. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
6. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;
7. Приказ Минпросвещения России от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам

профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»

8. Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки Российской Федерации от 14 августа 2020 года № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

9. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»