

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

**Объект исследования:** Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств г. Печора»

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 Республики Коми (далее – ОДОД) составил 86,73%.

Выборка опрошенных по Муниципальному автономному учреждению дополнительного образования «Детская школа искусств г. Печора» составила 148 респондентов (40,00% от общего количества потребителей услуг). Данный факт показывает среднюю активность респондентов.

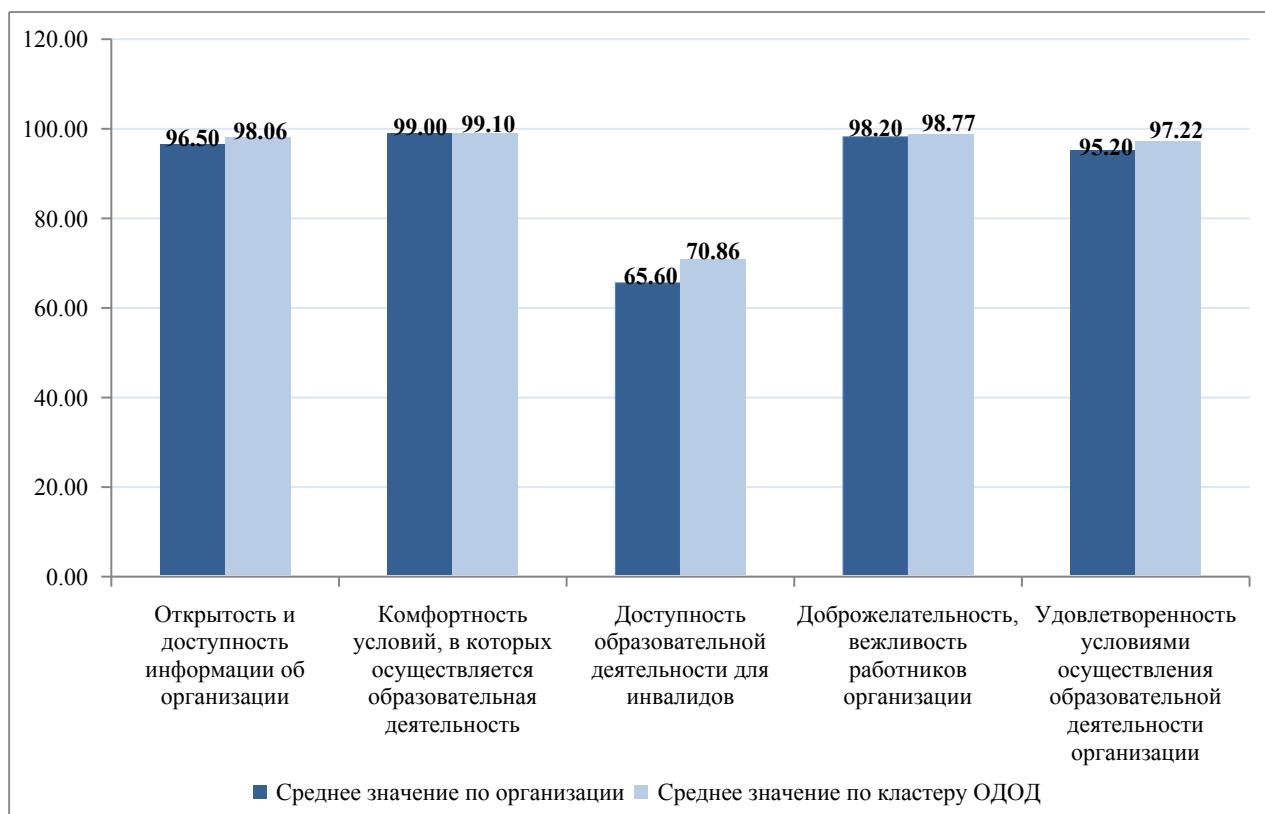
Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий		Максимальное значение показателя	Достигнутое значение показателя по организации	Среднее достигнутое значение по кластеру ОДОД	Среднее достигнутое значение по РК
<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>					
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	95	96	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	91	93	96
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативно правовыми актами.	100	100	100	99
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	100	100	100	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	100	100	99
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.	100	95	98	97
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.	100	92	98	97
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».	100	97	98	97

<b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>		<b>100,00</b>	<b>96,50</b>	<b>98,06</b>	<b>97,82</b>
<b>Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»</b>					
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 организации; 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	98	96
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией.	100	98	98	96
<b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>		<b>100,00</b>	<b>99,00</b>	<b>99,10</b>	<b>98,20</b>
<b>Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>					
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.	100	20	27	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	20	27	25
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.	100	80	91	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; 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.	100	80	91	84
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	100	92	88	87
3.3.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	100	92	88	87
<b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>		<b>100,00</b>	<b>65,60</b>	<b>70,86</b>	<b>67,34</b>
<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>					
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	98	99	97
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.	100	98	99	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
<b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>		<b>100,00</b>	<b>98,20</b>	<b>98,77</b>	<b>97,02</b>
<b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»</b>					
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).	100	87	94	91
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	100	87	94	91
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.	100	98	98	97
5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации и пр.	100	98	98	97
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.	100	99	99	97
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.	100	99	99	97
<b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>		<b>100,00</b>	<b>95,20</b>	<b>97,22</b>	<b>95,35</b>
<b>Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации.</b>		<b>100,00</b>	<b>90,90</b>	<b>92,80</b>	<b>91,14</b>

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

**«Организации дополнительного образования детей»**



**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 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» (99,00 баллов).

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

**Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»**

*По оборудованию помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом требований к обеспечению доступности для инвалидов, в частности:*

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
2. Адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
3. Специальные кресла-коляски;
4. Специальные оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;
5. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
6. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
7. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

**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. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов, представительств 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;

3. 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» установленными нормативными правовыми актами, в частности:*

Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 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. Навигация внутри организации;
2. Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации;
3. Транспортная доступность;
4. Доступность записи на получение услуги.

#### **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 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»**

Оборудовать помещения образовательных организаций и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов руководствуясь требованиями приказа Министерства образования и науки РФ от 09.11.2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», в частности:

1. Специальными парковочными местами с обозначением их наземной разметкой и вертикальным знаком; возможностью посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект;
2. Противоскользящими ступенями на лестницах; входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске проезда и поворота по ширине и длине помещения; вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации опорными поручнями;
3. Сменными кресла-колясками в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов одновременно, но не менее одного;
4. Санитарно-гигиеническими помещениями в организации, размещенными в близости (доступности) от основных входов, въездов, коммуникационных узлов организации; кнопкой вызова персонала; шириной дверного прохода и между рядами кабин; опорными поручнями у унитазов и раковин.

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с иными категориями получателей услуг, в частности:

5. Наличие визуально-акустических систем, позволяющих получить информацию одновременно зрительным и звуковым способом; навигационных систем для слабовидящих и незрячих;
6. Дублирование надписей, знаками и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля на контрастном фоне; надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
7. Инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (штатный сотрудник или заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг.

#### **Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»**

1) Привести в соответствии информацию о деятельности организации, размещенной на информационных стендах 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 Рособнадзора 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 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 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. 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);

2. Разместить кулеры с питьевой водой или обеспечить иную возможность доступа к питьевой воде (бутилированная вода, термоспots, чайники и пр.);

3. 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);

4. Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет» и /или есть ссылка/доступ записи на ЕПГУ).