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

***Объект исследования:*** Муниципальное учреждение дополнительного образования «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (МО «Сыктывкар»)

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

1) Анализа официального сайта, статистических данных, представленных в публичных докладах и других официальных источниках информации, по обследуемой образовательной организации (экспертная оценка);

2) Проведения анкетирования потребителей услуг образовательной организации (онлайн опрос).

***Выборка***

Общереспубликанский показатель охвата респондентов по организациям дополнительного образования детей в образованииРеспублики Коми (далее – ОДОД в образовании) составил 51,20%.

Выборка опрошенных по Муниципальному учреждению дополнительного образования «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (МО «Сыктывкар») составила 215 респондентов (47,78% 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  в образовании | Среднее достигнутое значение  по РК |
| **Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»** | | | | | |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. | 100 | 100 | 97 | 97 |
| 1.1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативно правовыми актами. | 100 | 100 | 100 | 96 |
| 1.1.2 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативно правовыми актами. | 100 | 100 | 95 | 99 |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. | 100 | 90 | 96 | 99 |
| 1.2.1 | Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам); раздел «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 100 | 90 | 96 | 99 |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. | 100 | 100 | 99 | 97 |
| 1.3.1 | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. | 100 | 100 | 99 | 97 |
| 1.3.2 | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет». | 100 | 100 | 100 | 97 |
| **Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.** | | **100,00** | **97,00** | **97,82** | **97,82** |
| **Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»** | | | | | |
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг. | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2.1.1 | Наличие комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри 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 | 100 | 99 | 96 |
| 2.3.1 | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией. | 100 | 100 | 99 | 96 |
| **Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.** | | **100,00** | **100,00** | **99,61** | **98,20** |
| **Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»** | | | | | |
| 3.1 | Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов. | 100 | 20 | 22 | 25 |
| 3.1.1 | Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | 100 | 20 | 22 | 25 |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. | 100 | 100 | 85 | 84 |
| 3.2.1 | Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика; наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению; 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 | 100 | 85 | 84 |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов. | 100 | 99 | 95 | 87 |
| 3.3.1 | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. | 100 | 99 | 95 | 87 |
| **Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.** | | **100,00** | **75,70** | **69,14** | **67,34** |
| **Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»** | | | | | |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию. | 100 | 100 | 99 | 97 |
| 4.1.1 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию. | 100 | 100 | 99 | 97 |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию. | 100 | 100 | 100 | 97 |
| 4.2.1 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию. | 100 | 100 | 100 | 97 |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. | 100 | 100 | 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 | 100 | 99 | 97 |
| **Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.** | | **100,00** | **100,00** | **99,49** | **97,02** |
| **Критерий 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»** | | | | | |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации). | 100 | 99 | 98 | 91 |
| 5.1.1 | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым. | 100 | 99 | 98 | 91 |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг. | 100 | 100 | 100 | 97 |
| 5.2.1 | Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации и пр. | 100 | 100 | 100 | 97 |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации. | 100 | 100 | 100 | 97 |
| 5.3.1 | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации. | 100 | 100 | 100 | 97 |
| **Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.** | | **100,00** | **99,70** | **98,99** | **95,35** |
| **Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации.** | | **100,00** | **94,48** | **93,01** | **91,14** |

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

**«Организации дополнительного образования детей в образовании»**

**Преимущества и недостатки в деятельности организации**

В рамках независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации высокое. Максимально респонденты «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» (100,00 баллов), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (100,00 баллов).

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

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

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

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

2. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогического работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули);

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» установленным нормативными правовыми актами, в частности:*

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

1. Электронных сервисов (для подачи электронного обращения: жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам и иных);

2. Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

**Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе**

**независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности**

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

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

1) Привести в 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 Рособрнадзора от 14.08.2020 г. № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» и формату предоставления информации».