

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«АЛТАЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УДК 316.32
Дата регистрации
Инв. №

УТВЕРЖДАЮ

Ректор АлтГУ
д.экон.н.

_____ С.Н. Бочаров
« _____ » _____ 2020 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В АЛТАЙСКОМ КРАЕ В 2020 ГОДУ

Государственный контракт № К 86-20/ГК от 25 мая 2020 г.

Руководитель темы,
доктор социологических наук,
профессор

_____ С.Г. Максимова
подпись, дата

Барнаул, 2020

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель

С.Г. Максимова

подпись, дата

Исполнители:

Д.А. Омельченко

подпись, дата

О.Е. Ноянзина

подпись, дата

О.В. Суртаева

подпись, дата

Д.К. Щеглова

подпись, дата

А.С. Спирина

подпись, дата

АЛТАЙСКИЙ КРАЙ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Объектом исследования являлись образовательные учреждения Алтайского края, а также граждане, являющиеся получателями услуг в этих организациях, из числа населения региона 14 лет и старше.

Цель данного исследования состояла в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными учреждениями Алтайского края в 2020 году для последующего предоставления получателям услуг информации об условиях оказания услуг этими организациями и повышения их качества.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе 248 образовательных организаций Алтайского края. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об образовательной организации, 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 общая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями Алтайского края в 2020 году, предложены рекомендации по устранению выявленных недостатков и приведению условий в соответствии с требованиями законодательства и ожиданиями получателей образовательных услуг.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Анкетирование – метод проведения социологических опросов, при котором общение между интервьюером и респондентом осуществляется в соответствии с разработанной анкетой (может проводиться в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

Анкета – опросный лист, заполняемый респондентом (сотрудником организации-оператора на основании ответов респондента или на основе информации, указанной на официальном сайте образовательной организации) по указанным в нем правилам;

Респонденты – лица, принявшие участие в анкетировании (опросе);

Интервьюер – лицо, осуществляющее сбор информации посредством опроса респондентов, а также посредством анализа официального сайта образовательной организации;

Генеральная совокупность – совокупность всех получателей образовательных услуг для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организации;

Выборочная совокупность (выборка) – часть отобранных объектов из генеральной совокупности, подлежащих опросу;

Репрезентативность – соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности в целом;

Получатели (потребители) образовательных услуг – обучающиеся организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, и их родители (законные представители)

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

В настоящем отчете применяются следующие сокращения и обозначения:

ГС – генеральная совокупность

ДО – дошкольное образование

ДОД – дополнительное образование детей

МАОУ – муниципальное автономное общеобразовательное учреждение

МБОУ– муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение

МКОУ	–	муниципальное казённое общеобразовательное учреждение
МАДОУ	–	муниципальное автономное дошкольное общеобразовательное учреждение
МБДОУ	–	муниципальное бюджетное дошкольное общеобразовательное учреждение
КГБПОУ	–	краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
КАУДПО	–	краевое автономное учреждение дополнительного профессионального образования
МБУДО	–	муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования»
МАОУДО	–	муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования
КГБУДО	–	краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного образования
МКУДО	–	муниципальное казённое учреждение дополнительного образования
МКОУДО	–	муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования
МКОДО	–	муниципальная казённая организация дополнительного образования
МКООДОД	–	муниципальная казенная образовательная организация дополнительного образования детей
МБОУДОД	–	муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей
МО	–	муниципальное образование
КГБУ	–	краевое государственное бюджетное учреждение
ОО	–	общее образование
СПО	–	среднее профессиональное образование
НОКО	–	независимая оценка качества образования
НПА		нормативные правовые акты
ОВЗ	–	ограниченные возможности здоровья

ВВЕДЕНИЕ

Логика постиндустриального развития человечества предопределила «гуманистический поворот» мировой экономики и поместила человека в центр воспроизводственного процесса важнейшего фактора и драйвера экономического роста. Произошла колоссальная трансформация структуры рынков труда и видов занятости: большое значение стало уделяться качеству рабочей силы, человеческому капиталу, способности работника к адаптации, принятию комплексных решений, логическому и критическому мышлению. Ужесточается конкуренция за человеческие ресурсы, интеллектуальный потенциал, и преимущества в создании условий для роста уровня и качества жизни, получают страны, активно инвестирующие в образование и науку, имеющие профессионалов мирового уровня в основных сферах экономической деятельности.

Для России повышение качества образования, решение кадровых проблем, формирование образовательной системы нового типа, отвечающей требованиям всех сторон – государства, образовательных организаций, бизнес-сообщества, обучающихся является жизненно важным условием обеспечения ее конкурентоспособности в мировом экономическом пространстве, на мировом рынке образовательных, интеллектуальных услуг, наукоемких технологий. Одним из направлений модернизации системы российского образования является совершенствование контроля и управления его качеством на основе общенациональной системы оценки, позволяющую дать независимую объективную информацию о деятельности как отдельных образовательных учреждений, так и муниципальных и региональных образовательных систем в целом.

Независимая оценка качества образования представляет собой закрепленную на законодательном уровне унифицированную оценочную процедуру, осуществляемую в отношении деятельности образовательных организаций и реализуемых ими образовательных программ в целях определения соответствия предоставляемого образования потребностям физических и (или) юридических лиц, в том числе самой образовательной организации, а также учредителя, общественных объединений и других заинтересованных лиц. Результаты независимой оценки используются для формирования рейтингов образовательных организаций и разработки комплекса мероприятий, направленных на повышение конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, повышение качества реализуемых ими образовательных программ.

Немаловажно и то, что современная российская образовательная политика ориентирована на усиление роли гражданского общества в процессах развития

образовательных институтов, повышение важности общественного контроля, создание организационных и нормативных условий участия всех заинтересованных сторон в процедурах разработки и реализации стратегий развития и оценки качества деятельности образовательной организации. Независимая оценка качества является одним из таких механизмов. Ее независимость достигается тем, что она проводится внешними организациями по отношению к организациям, осуществляющим образовательную деятельность. Хотя в российской системе образования система независимой оценки качества образования существует уже около двадцати лет, вопросы повышения открытости и подконтрольности сферы образования обществу, создания механизмов получения обратной связи от потребителей образовательных услуг являются достаточно новыми и активно совершенствуются.

Объектом независимой оценки качества образования могут выступать образовательные программы, реализуемые образовательными организациями, условия реализации образовательного процесса, результаты освоения обучающимися образовательных программ. Цель проведенного исследования состояла в проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, программам дошкольного образования, образовательным программам среднего профессионального образования, дополнительным общеобразовательным программам в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации (в соответствии со ст.95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»).

Реализация указанной цели была конкретизирована в достижении следующих задач:

- 1) определение значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, в том числе:
 - показателей, характеризующих открытость и информации об организации;
 - показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг;
 - показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов;
 - показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость сотрудников 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 социальных услуг организациями в сфере образования.

Объект и предмет исследования

Объектом исследования являются условия оказания услуг организациями в сфере образования.

Предметом исследования выступают значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, утвержденные Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н по параметрам, определенным задачами данного социологического исследования.

Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Алтайском крае, проводимые в рамках данного исследования, осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 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», «Единым порядком 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», утвержденным приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н (далее – «Единый порядок»), «Методическими рекомендациями к единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей» (письмо Министерства просвещения Российской Федерации от 22.01.2020 №МР-38/02) (далее – «Методические рекомендации»).

Отраслевую нормативную базу составляют: Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»; Приказ Минпросвещения России от 26.09.2018 № 80 «Об Общественном совете при Министерстве просвещения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными

организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета» (вместе с "Положением об Общественном совете при Министерстве просвещения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета»); Приказ Минпросвещения России от 9 октября 2018 г. № 112 «Об организации в Министерстве просвещения Российской Федерации работы по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями»; Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 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»; Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

Исследование проводилось в несколько этапов, определяемых в соответствии с техническим заданием на оказание услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Алтайском крае.

Этапы проведения исследования

I этап – Подготовительный этап

На данном этапе исследования осуществлялось:

- создание информационных и коммуникационных инструментов для сбора, обобщения и анализа данных: онлайн-формы для сбора результатов независимой оценки;
- разработка электронного варианта анкеты для проведения опроса респондентов, позволяющая обеспечить и контроль однократного участия в анкетировании;
- разработка электронных таблиц для обработки данных;
- подготовка инструкций о технических процедурах проведения оценки для всех групп участников оценочной процедуры: специалистов муниципальных органов управления образованием, руководителей образовательных организаций, независимых экспертов;

- подготовка формы таблицы соответствия официальных сайтов образовательных организаций требованиям, установленным нормативными правовыми актами;

- подготовка графика сбора информации об образовательных организациях и листов наблюдения независимых экспертов по каждому муниципалитет;

- расчет выборочной совокупности для опроса родителей (законных представителей) и обучающихся по каждой образовательной организации.

II этап – Этап сбора и обобщения информации, формирования массивов данных, формирования отчета о предварительных результатах исследования

Задачами данного этапа являлись:

- проведение «полевого этапа» исследования – сбор первичных данных;

- формирование массивов данных об образовательных организациях в соответствии с методикой независимой оценки на основе информации об организациях в сети Интернет, заполненных независимыми экспертами листов наблюдений, результатов анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) и обучающихся старше 14 лет.

- формирование отчета о предварительных результатах исследования на основе заполненных форм сбора данных о структуре и содержании официальных сайтов образовательных организаций, заполненных независимыми экспертами листов наблюдений, количественных результатов анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) и обучающихся (воспитанников) старше 14 лет.

III этап – Этап обработки и анализа информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности, формирования аналитического отчета, оформления презентационных материалов

На данном этапе были проведены:

- анализ соответствия официальных сайтов образовательных организаций требованиям законодательства, оценка доступности и наглядности информации, удобства использования сайта;

- анализ информации по результатам проведенного анкетирования получателей образовательных услуг;

- обработка заполненных экспертами листов наблюдений, содержащих сведения об условиях осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, содержащейся в них информации;

- расчет показателей и критериев оценки качества условий осуществления образовательной деятельности;

– систематизация и комплексный анализ полученных данных, выявление недостатков в работе образовательных организаций;

– подготовка аналитического отчета, содержащий: перечень организаций, проходящих процедуру оценки качества; описание методики сбора, обобщения и анализа данных, расчета показателей деятельности образовательных организаций; результаты анализа официальных сайтов образовательных организаций, проведенных опросов, включая объем и параметры выборочной совокупности; анализ значений критериев, показателей, индикаторов по каждому критерию в процентах от общего числа образовательных организаций, в городских образовательных организациях, в сельских образовательных организациях; описание недостатков в работе образовательных организаций, выявленных в ходе независимой оценки; выводы и предложения по совершенствованию деятельности в целом по краю, по муниципальному образованию, по каждой образовательной организации; таблицы с данными, подготовленные в процессе оказания услуги; рейтинги образовательных организаций по уровням образования;

– подготовка презентационных материалов для наглядного представления результатов исследования средствами Power Point в объеме не менее 25 слайдов.

Основные методы и источники сбора первичной информации

В качестве основного метода выявления мнения получателей применялся опрос, осуществленный в формате онлайн-опроса по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на платформе онлайн опросов Алтайского государственного университета (<http://opros.asu.ru/>).

Основными требованиями к реализации данного метода выступали: соответствие респондентов и объектов оценки критериям их отбора; обеспечение однократного участия респондентов в анкетировании; обеспечение респондентам возможности высказать в свободной форме свое мнение о качестве образовательных услуг, оказываемых образовательной организацией; исполнение норм Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

В качестве основного метода изучения открытой информации о деятельности организаций в сфере образования применялся метод наблюдения – сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет», на информационных стендах, расположенных в помещении организации).

Оценка условий оказания услуг образовательными организациями проведена на основе заполнения бланка наблюдения независимыми экспертами. Отбор экспертов осуществлялся исходя из основного требования недопущения конфликта интересов.

Инструментарий исследования

1) Для выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования использована структурированная анкета, составленная в соответствии с единой методикой, утвержденной Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н. Процедура выявления мнения получателей услуг осуществлена с использованием электронной формы (онлайн анкета), размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на портале онлайн исследований Алтайского государственного университета (<http://opros.asu.ru>).

2) Для сбора открытой информации о деятельности образовательных организаций и оценки комфортности условий и доступности образовательных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья использованы бланки протоколов, составленных в соответствии с требованиями Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н.

Основные методы анализа информации и обработки данных

В данном исследовании применялись общенаучные методы, такие как анализ, синтез, сравнительные (компаративные) методы, обобщение, генерализация, а также конкретно-социологические методы – анкетирование, наблюдение, контент-анализ официальных сайтов образовательных организаций на предмет наличия соответствия их содержания требованиям нормативных правовых актов в отношении общедоступных информационных ресурсов таких организаций.. Обработка данных проводилась с помощью компьютерных программ MS Office Excel, IBM SPSS Statistics 25.0. Методами анализа эмпирических данных выступали: частотный анализ (расчет абсолютных и относительных частот), вычисление значений показателей, их среднего, минимального и максимального значений, агрегирование данных по отдельной образовательной организации, по уровням образования, по региону, построение интегральных показателей (рейтингов).

3.5 Результаты независимой оценки качества услуг организациями дополнительного образования

3.5.1 Открытость и доступность информации об организации

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и на информационных стендах

организаций дополнительного образования Алтайского края, подлежащих оценке в 2020 году, а также значения показателей уровня удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации об этих организациях по результатам опроса получателей услуг.

Таблица 3.5.1 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Открытость и доступность информации об организации», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из проходящих процедуру оценки качества организаций дополнительного образования Алтайского края.

Таблица 3.5.1 – «Открытость и доступность информации об организации» (организации дополнительного образования)

* Нормативный объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть согласно нормативно-правовым актам размещена на общедоступных информационных ресурсах, указан в таблицах 2.3 и 2.4

Наименование образовательной организации	Показатель 1.1				Показатель 1.2			Показатель 1.3					Итого по критерию:	
	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации	Значение показателя 1.1	Значение показателя 1.1 с учетом значимости	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	Значение показателя 1.2	Значение показателя 1.2 с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах организации	Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте организации	Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Значение показателя 1.3		Значение показателя 1.3 с учетом значимости
			100	30		100	30					100	40	100,0
МБУДО «Каменский многопрофильный образовательный центр»	8	30	87,3	26,2	3	90	27,0	373	374	366	366	99,9	39,9	93,1

3.5.2 Комфортность условий предоставления услуг

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Комфортность условий предоставления услуг».

В Таблице 3.5.2.1 представлены сведения о наличии в образовательных организациях комфортных условий для предоставления услуг по результатам наблюдений:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации;
- 3) наличие и доступность питьевой воды;
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации;
- 6) транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);
- 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

Таблица 2 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества по критерию «Комфортность условий предоставления услуг», включая число опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, и расчет значения оценки в баллах по каждой из организаций дополнительного образования Алтайского края.

Таблица 3.5.2.1 – Наличие в организациях дополнительного образования комфортных условий для предоставления услуг.

Наименование организации	Наличие в образовательных организациях комфортных условий для предоставления услуг							
	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность (доступность общественного)	Доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации	Всего
МБУДО «Каменский многопрофильный образовательный центр»	1	1	1	1	1	1	1	7

Таблица 3.5.2.2 – Результаты расчета критерия «Комфортность условий предоставления услуг» в организациях дополнительного образования.

Наименование организации	Количество комфортных условий для предоставления услуг	Значение показателя 2.1.1	Значение показателя с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией образования	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	Значение показателя 2.3	Значение показателя 2.3 с учетом значимости	
			100	50			100	50
МБУДО «Каменский многопрофильный образовательный центр»	7	100	50	407	407	100,0	50,0	100,0

3.5.3 Доступность услуг для инвалидов

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о доступности услуг, которые предоставляют организации дополнительного образования Алтайского края для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, полученные по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг, относящихся к данной категории граждан.

Таблица 3.5.3.1 содержит:

- сведения по результатам наблюдений о наличии в образовательных организациях условий доступности услуг для инвалидов по таким составляющим как:

- 1) входные группы, оборудованные пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
- 4) сменные кресла-коляски;
- 5) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;

- информацию о следующих условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги образовательных организаций наравне с другими:

1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;

б) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

В Таблице 3.5.3.2 представлены сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доступность услуг для инвалидов», включая число опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из организаций дополнительного образования Алтайского края, проходивших независимую оценку качества в 2020 году

Таблица 3.5.3.1 – Наличие условий доступности услуг для инвалидов в организация дополнительного образования.

Наименование организации	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:						Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:						
	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	Итого условий	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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на	Итого условий
МБУДО «Каменский многопрофильный образовательный центр»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3

Таблица 3.5.3.2 – Результаты расчета показателя «Доступность услуг для инвалидов» в организациях дополнительного образования.

Наименование организации	Показатель 3.1			Показатель 3.2			Показатель 3.3			Итого по критерию:		
	Количество условий доступности образовательной организации для инвалидов	Значение показателя 3.1	Значение показателя 3.1 с учетом значимости	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.2	Значение показателя 3.2 с учетом значимости	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Значение показателя 3.3		Значение показателя 3.3 с учетом значимости	
	МБУДО «Каменский многопрофильный образовательный центр»	0	0,0	0	3	60,0	24,0	14	15		93,3	28,0

3.5.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций

Таблица 3.5.4 настоящего раздела содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующие вопросы анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из организаций дополнительного образования Алтайского края.

В указанной таблице приведены результаты обобщения информации об уровне удовлетворенности получателей услуг организаций дополнительного образования:

при первичном контакте и получении информации об услугах;

при непосредственном получении услуги в организации;

при использовании дистанционных форм взаимодействия с сотрудниками организации.

Таблица 3.5.4 – Результаты расчета показателя «Доброжелательность, вежливость сотрудников организаций» в организациях дополнительного образования.

Наименование образовательной организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы				Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги				Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия				Итого по критерию:
	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Значение показателя 4.1	Значение показателя 4.1 с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Значение показателя 4.2	Значение показателя 4.2 с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Значение показателя 4.3	Значение показателя 4.3 с учетом значимости	
МБУДО «Каменский многопрофильный образовательный центр»	405	407	99,5	39,8	407	407	100,0	40,0	403	407	99,0	19,8	99,6

3.6.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг

Таблица 3.5.5 настоящего раздела содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из организаций дополнительного образования Алтайского края.

В указанной таблице приведены результаты обобщения информации о готовности получателей услуг рекомендовать конкретную организацию дополнительного образования другим лицам, а также об уровне их удовлетворенности:

- организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации, режимом (графиком) ее работы и пр.);
- условиями оказания услуг в целом.

Таблица 3.5.5 – Результаты расчета показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в организациях дополнительного образования.

Наименование образовательной организации	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым				Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг				Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации				Итого по критерию:
	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Значение показателя 5.1	Значение показателя 5.1 с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Значение показателя 5.2	Значение показателя 5.2 с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Значение показателя 5.3	Значение показателя 5.3 с учетом значимости	
	МБУДО «Каменский многопрофильный образовательный центр»	407	407	100,0	30,0	407	407	100,0	20,0	406	407	99,8	

3.5.6 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями дополнительного образования

По итогам проведения сбора и обобщения данных опроса получателей услуг, независимой экспертизы условий и информации, размещенной на информационных стендах и официальных сайтах организаций дополнительного образования Алтайского края, получена оценка качества условий оказания услуг этими организациями

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг представлены в Таблице 3.5.6

Таблица 3.5.6 – Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг общеобразовательными организациями, в баллах.

Место в рейтинге	Муниципальное образование	Наименование образовательной организации	Интегральное значение показателя	1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации				2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг			3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов				4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации				5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			
				1.1	1.2	1.3	K1	2.1	2.3	K2	3.1	3.2	3.3	K3	4.1	4.2	4.3	K4	5.1	5.2	5.3	K5
				30	30	40	100	50	50	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	100
60	Каменский район	МБУДО «Каменский многопрофильный образовательный центр»	88,9	26,2	27,0	39,9	93,1	50,0	50,0	100,0	0	24	28,0	52,0	39,8	40,0	19,8	99,6	30,0	20,0	49,9	99,9

Рекомендации для МБУДО «Каменский многопрофильный образовательный центр»

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов и возможностей получать их наравне с другими (оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами; оборудование выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; приобретение сменных кресел-колясок; оборудование санитарно-гигиенических помещений в организации в соответствии с потребностями инвалидов; организация дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; организация дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; организация предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)).

Довести до полного соответствия с требованиями НПА объем (количество единиц) и содержание информации, размещенной на официальном сайте организации и на информационных стендах в помещении организации, уделять внимание актуализации информации, ее своевременному размещению. Расширить арсенал форм дистанционного взаимодействия с получателями услуг.