

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ
И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 1»
(ООО «ГЭПИЦентр-1»)

УДК: 303.424

Рег. № _____

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ГЭПИЦентр-1»

_____ И.Б. Соловейкина
(подпись)

(дата)

М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ ПРИКЛАДНОГО СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО
ИССЛЕДОВАНИЯ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ
О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
В 2023 ГОДУ

По Государственному контракту № 0412-23 от «04» декабря 2023 г.

Руководитель темы _____

Е.С. Кадочникова

Красноярск, 2024

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Ответственный исполнитель

(подпись, дата)

А.И. Глазов

(основная часть)

Исполнители темы

(подпись, дата)

В.В. Гартман

(введение)

(подпись, дата)

И.И. Терехова

(выводы и рекомендации)

Нормоконтролер

(подпись, дата)

И.А. Беляев

РЕФЕРАТ

Отчет 49 с., 9 источников, 3 прил.

КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Объектом исследования явились 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.....	Ошибка! Закладка не определена.
Основная часть аналитического отчета	9
Аналитический отчёт	33
Справка о проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	34
Раздел 1. Основное структурное подразделение. Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Партизанский детский дом» ...	35
Список использованных источников	47
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 № 0412-23 от «04» декабря 2023 г. по заказу Министерства образования Красноярского края в декабре-марте 2023-2024 гг. специалистами ООО «ГЭПИЦентр-1» была проведена независимая оценка качества условий оказания образовательных услуг 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 для детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- общеобразовательные организации;
- учреждения дополнительного образования детей и взрослых;
- профессиональные образовательные организации (включая филиалы);
- учреждения и индивидуальные предприниматели, осуществляющие образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам дошкольного образования;
- 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: 23 510 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.

№ п/п	Наименование организации	Количество обучающихся в 2022 году	Плановая выборочная совокупность	Фактическая выборочная совокупность
1	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Ачинский детский дом»	32	13	205
2	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Балахтинский детский дом»	37	15	47
3	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Большеулуйский детский дом»	11	4	36
4	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Бородинский детский дом»	12	5	26
5	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Ванаварский детский дом»	26	10	19
6	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дзержинский детский дом»	9	4	42
7	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дудинский детский дом»	22	9	18
8	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Емельяновский детский дом»	28	11	67
9	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Есауловский детский дом»	29	11	17
10	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Железногорский детский дом»	34	13	28
11	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Зеленогорский детский дом»	18	7	17
12	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Ирбейский детский дом»	22	9	32
13	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Канский детский дом им. Ю.А. Гагарина»	41	16	32

14	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Красноярский детский дом № 1»	58	23	81
15	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Красноярский детский дом № 2 им. И.А. Пономарева»	5	2	44
16	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Красноярский детский дом «Самоцветы»	11	4	23
17	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Лесосибирский детский дом им. Ф.Э. Дзержинского»	52	21	26
18	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Минусинский детский дом»	17	7	45
19	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Назаровский детский дом»	40	16	48
20	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Норильский детский дом»	26	10	34
21	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Павловский детский дом»	24	9	15
22	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Партизанский детский дом»	20	8	14
23	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Сосновоборский детский дом»	7	3	11
24	Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Шушенский детский дом»	47	19	44
25	Частное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Детский дом им. Х.М. Совмена»	18	7	21
26	Автономная некоммерческая общеобразовательная организация «Школа моих достижений»	65	26	26
27	Частное общеобразовательное учреждение «Енисейская православная гимназия»	41	16	22
28	Частное общеобразовательное учреждение «Красноярская православная гимназия имени святого преподобного Сергия Радонежского»	41	16	27

29	Частное общеобразовательное учреждение «Лесосибирская православная гимназия»	119	47	48
30	Частное общеобразовательное учреждение начального общего образования «Ачинская Православная Преображенская начальная гимназия»	35	14	17
31	Краевое бюджетное образовательное учреждение «Школа дистанционного образования»	209	83	148
32	Частное профессиональное образовательное учреждение «Лесосибирский колледж «Знание»	66	26	27
33	Краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Красноярский краевой Дворец пионеров»	4628	600	631
34	Краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Красноярский краевой центр «Юннаты»	948	380	401
35	Краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Красноярский краевой центр туризма и краеведения»	545	218	224
36	Краевое государственное автономное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования «Честь и слава Красноярья»	674	269	273
37	Краевое государственное автономное учреждение дополнительного образования «Краевая спортивная школа»	1221	488	436
	Ачинский филиал	850	340	365
	Канский филиал	497	199	207
	Кедровый филиал	124	50	62
	Лесосибирский филиал	427	170	190
	Минусинский филиал	283	113	145
	Шарыповский филиал	175	70	183
38	Краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования детей – заочная естественно - научная школа при Сибирском федеральном университете»	624	249	299
39	Автономная некоммерческая организация «Красноярский детский технопарк «Кванториум» (АНО ДТ)	803	321	353
	Филиал АНО ДТ «Красноярский Кванториум» в г. Ачинске	492	197	226
	Филиал АНО ДТ «Красноярский Кванториум» в г. Норильске (центр цифрового образования IT-cube)	246	98	160
40	Краевое государственное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по хоккею с мячом «Енисей»	463	185	242
41	Краевое государственное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа по баскетболу «Енисей»	468	187	338

42	Краевое государственное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по волейболу «Енисей» имени Э.А. Носкова»	518	207	222
43	Краевое государственное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по регби «Енисей-СТМ»	1010	404	457
44	Краевое государственное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа по хоккею «Сокол»	392	157	194
45	Краевое государственное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа «Центр по ледовым видам спорта»	585	234	274
46	Краевое государственное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по футболу «Енисей»	917	367	367
47	Краевое государственное бюджетное учреждение «Региональный центр спортивной подготовки по адаптивным видам спорта»	506	202	205
48	Краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по гонолыжному спорту и сноуборду им. В.И. Махова»	707	283	283
49	Краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по зимним видам спорта»	587	235	351
50	Краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва имени Б.Х. Сайтиева»	993	397	397
51	Краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по санным видам спорта»	182	73	80
52	Автономная некоммерческая организация «Краевая спортивная школа по художественной и эстетической гимнастике»	944	378	396
53	Автономная некоммерческая организация дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва «Академия биатлона»	331	132	138
54	Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Красноярский краевой клинический центр охраны материнства и детства»	508	203	203
55	Краевое государственное казенное учреждение здравоохранения «Детский санаторий «Березка»	860	344	381
56	Частное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский кооперативный техникум экономики, коммерции и права»	700	280	282

57	Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский хореографический колледж»	154	62	117
58	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Ачинский медицинский техникум»	603	241	505
59	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Дивногорский медицинский техникум»	714	286	305
60	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Дивногорский техникум лесных технологий»	445	178	334
61	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Канский библиотечный колледж»	691	276	334
62	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Канский медицинский техникум»	411	164	238
63	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский базовый медицинский колледж имени В.М. Крутовского»	2068	827	931
64	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский колледж искусств имени П.И. Иванова-Радкевича»	389	155	383
65	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский медицинский техникум»	680	272	336
66	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярское художественное училище (техникум) им. В.И.Сурикова»	307	123	181
67	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Лесосибирский медицинский техникум»	344	138	161
68	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Минусинский колледж культуры и искусства»	865	346	350

69	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Минусинский медицинский техникум»	388	155	314
70	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Норильский колледж искусств»	235	94	109
71	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Норильский медицинский техникум»	380	152	280
72	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Туринский медицинский техникум»	73	29	29
73	Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Дивногорский колледж-интернат олимпийского резерва» (КГАПОУ «ДКИОР»)	637	255	252
	Зеленогорский филиал КГАПОУ «ДКИОР»			30
74	Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский колледж олимпийского резерва»	551	220	272
75	Краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного профессионального образования «Центр развития профессионального образования»	860	344	387
76	Краевое государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Красноярский краевой институт повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников образования»	20100	600	935
77	Краевое государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Краевой центр подготовки кадров строительства, ЖКХ и энергетики»	3418	600	600
	Ачинский филиал	1139	456	129
	Канский филиал	271	108	530
	Лесосибирский филиал	1324	530	263
	Минусинский филиал	659	264	119
	Норильское отделение	124	50	0
	Шарыповский филиал	12	5	0
78	Краевое государственное бюджетное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Красноярский краевой центр медицинского образования»	6533	600	604

79	Краевое государственное автономное учреждение «Красноярская база авиационной и наземной охраны лесов»	148	59	65
80	Краевое государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Красноярский краевой научно-учебный центр кадров культуры»	1867	747	770
81	Краевое государственное автономное учреждение культуры Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	178	71	232
82	Краевое государственное казенное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Институт региональной безопасности»	5320	600	600
83	Краевое государственное казенное учреждение здравоохранения «Красноярский территориальный центр медицины катастроф»	295	118	118
84	Красноярское краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного профессионального образования «Институт государственного и муниципального управления при Правительстве Красноярского края»	400	160	160
85	Краевое государственное казённое учреждение «Красноярский институт развития физической культуры и спорта»	200	80	84
86	Частное дошкольное образовательное учреждение «Остров сокровищ»	46	18	18
87	Частное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 191 открытого акционерного общества «Российские железные дороги»	101	40	57
88	Частное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 195 открытого акционерного общества «Российские железные дороги»	130	52	84
89	Частное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 198 открытого акционерного общества «Российские железные дороги»	426	170	327
90	Частное дошкольное образовательное учреждение «Детский центр «СОВЁНОК»	49	19	29
91	Частное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка детский сад «Алые паруса – М»	24	10	10
92	Частное учреждение дошкольного образования детский сад «Умка»	75	30	31
93	Общество с ограниченной ответственностью "Дошкольное образовательное учреждение "АЗБУКА"	70	28	30

94	Общество с ограниченной ответственностью "Максимус"	160	64	76
95	Общество с ограниченной ответственностью «Афина»	55	22	22
96	Общество с ограниченной ответственностью «Золотник»	101	40	94
97	Общество с ограниченной ответственностью «Центр детского досуга «Солнышко»	75	30	33
98	Общество с ограниченной ответственностью «Перспектива»	108	43	73
99	Автономная некоммерческая общеобразовательная организация «Обыкновенное чудо»	74	29	29
100	Общество с ограниченной ответственностью «СаМарин»	103	41	42
101	Индивидуальный предприниматель Шадрина Ольга Александровна	90	36	60
102	Индивидуальный предприниматель Анчеева Марина Владимировна	76	30	39
103	Индивидуальный предприниматель Бедианашвили Наталья Александровна	75	30	31
104	Индивидуальный предприниматель Васкевич Татьяна Евгеньевна	165	66	80
105	Индивидуальный предприниматель Волконицкая Елизавета Михайловна	91	36	74
106	Индивидуальный предприниматель Засимова Ксения Григорьевна	90	36	36
107	Индивидуальный предприниматель Красина Марина Радиевна	180	72	96
108	Индивидуальный предприниматель Кузьмичев Олег Анатольевич	45	18	21
109	Индивидуальный предприниматель Кузьмичева Евгения Валерьевна	80	32	32
110	Индивидуальный предприниматель Линартене Инга Михайловна	79	32	32
111	Индивидуальный предприниматель Марченко Наталья Владимировна	264	105	105

112	Индивидуальный предприниматель Одаева Ирина Николаевна	266	106	106
113	Индивидуальный предприниматель Туранова Татьяна Александровна	41	16	22
114	Индивидуальный предприниматель Шамрай Игорь Алексеевич	95	38	62
115	Индивидуальный предприниматель Шамрай Инна Валерьевна	211	84	48
116	Индивидуальный предприниматель Федоров Юрий Васильевич	50	20	84
117	Индивидуальный предприниматель Егорова Лариса Геннадьевна	75	30	53
118	Индивидуальный предприниматель Слепухина Ирина Викторовна	184	73	79
119	Общество с ограниченной ответственностью «Академия детства»	61	24	41
120	Общество с ограниченной ответственностью «Детский центр «Аленький цветочек»	104	41	43
121	Индивидуальный предприниматель Бабий Евгения Викторовна	60	24	24
122	Индивидуальный предприниматель Крылова Анастасия Федоровна	44	17	28
123	Индивидуальный предприниматель Романова Анна Юрьевна	25	10	10
124	Индивидуальный предприниматель Семенова Юлия Геннадьевна	26	10	12
125	Индивидуальный предприниматель Афанасьева Анна Сергеевна	20	8	8

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

	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
		- 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

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	0 баллов	100 баллов
				- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	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		1,0				100 баллов

информации об организации» (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 комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы* <i>При оценке условия «санитарное состояние помещений организации» подлежат осмотру следующие помещения:</i> Помещения для реализации образовательных программ. (Оценивается при наличии в организации данного помещения) Актный зал. (Оценивается при наличии в организации данного помещения) Обеденный зал (столовая, буфет). (Оценивается при наличии в организации данного помещения) Гардероб. (Оценивается санитарное состояние)	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов
				- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	

			Библиотека. (Оценивается при наличии в организации данного помещения) Спортивный зал. (Оценивается при наличии в организации данного помещения) Спортивные и игровые площадки. (Оценивается при наличии в организации данного помещения) Помещения для оказания медицинской помощи (в случаях установленных законодательством). (Оценивается при наличии в организации данного помещения) Помещения интерната/общежития. (Оценивается при наличии в организации данного помещения) 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы).			
--	--	--	--	--	--	--

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» (K2)		1,0				100 баллов
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	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее 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,	0,3	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации, и в ее помещениях условий 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	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	100 баллов

	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации					
Для расчета используется формула 3.1, указанная в приложении к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н и методические рекомендации						
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими	0,4	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов
				- наличие одного из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	30 баллов	
				- наличие двух из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60 баллов	

	необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому		сопровождению инвалидов в помещении организации; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	- наличие трех условий доступности	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 получателей услуг - инвалидов)	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 анкеты* * В случае, если в общеобразовательной организации в течение отчетного периода отсутствуют получатели услуг-инвалиды, оценка	0-100 баллов	100 баллов

				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, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших	0-100 баллов	100 баллов

	организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			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» (K4)		1,0				100 баллов
Для расчета K4 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 общего числа опрошенных получателей услуг)	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
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	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей образовательных услуг	- число получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации по	0-100 баллов	100 баллов

	удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		удобством графика работы организации	отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
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 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
В 2023 ГОДУ**

**Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей,
оставшихся без попечения родителей «Партизанский детский дом»**

Красноярск, 2024

Справка о проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Название учреждения: Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Партизанский детский дом»

Таблица – 3

1.	Анализ содержания официального сайта	
1.1.	Адрес официального сайта учреждения	http://partizandetidom.ru/
1.2.	Сроки проведения анализа сайта	04.12.2023-25.12.2023
2.	Сбор и обобщение информации в помещениях организаций и на территориях, прилегающих к зданиям организаций	
2.1.	Адрес, по которому проходил сбор информации	"663546, Красноярский край, Партизанский район, с. Стойба, ул. Советская, д. 9"
2.2.	Сроки обобщения информации в помещениях и на территориях	26.12.2023-20.02.2024
2.3.	Количество подготовленных фотоматериалов	27
2.4.	Количество заполненных форм экспертных листов	5
3.	Сбор мнений респондентов – получателей образовательных услуг	
3.1.	Сроки проведения сбора мнения респондентов	26.12.2023 – 20.02.2024
3.2.	Количество опрошенных респондентов всего	14
3.3.	Количество респондентов опрошенных при помощи интерактивного опроса в сети интернет	14
3.4.	Сроки проведения сбора мнения респондентов при помощи интерактивного опроса в сети интернет	26.12.2023 – 20.02.2024
3.5.	Адрес сайта для интерактивного опроса в сети интернет	https://anketolog.ru/s/788407/rWTTv281
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	26.12.2023 – 20.02.2024
3.8.	Количество респондентов, опрошенных при помощи анкет в бумажном виде	0
3.9.	Сроки проведения сбора мнения респондентов при помощи бумажных анкет	-

Результаты расчёта интегральных показателей по каждому критерию

для учреждения: Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Партизанский детский дом»

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	11
2.	Фактическое количество информации, размещенной на стендах	6
3.	Установленный объем информации, размещенной на сайте	50
4.	Фактическое количество информации, размещенной на сайте	47
5.	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	74
6.	Расчетное значение (формула 1.1.)	22,2

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

Таблица – 5

1.	Количество зафиксированных способов	3
2.	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	90
3.	Расчетное значение (формула 1.2.)	27,0

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	11
2.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации	11
3.	Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	11
4.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	11
5.	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	100
6.	Расчетное значение (формула 1.3.)	40,0

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.	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	100
3.	Расчетное значение (формула 2.1.)	50,0

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 – 8

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

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

Таблица – 9

1.	Количество зафиксированных условий	1
2.	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	20
3.	Расчетное значение	8,0

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 – 10

	Наименование показателя	Общее число опрошенных получателей услуг	Число получателей, удовлетворенных услугой	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	Расчетное значение
1	2	4	3	5	6
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная	14	13	93	46,5

	Наименование показателя	Общее число опрошенных получателей услуг	Число получателей, удовлетворенных услугой	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	Расчетное значение
	деятельность (показатель 2.3.)				
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (показатель 3.3.)	2	2	100,0	30,0
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (показатель 4.1.)	14	13	93	37,2
4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (показатель 4.2.)	14	12	86	34,4
5	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при	11	11	100	20,0

	Наименование показателя	Общее число опрошенных получателей услуг	Число получателей, удовлетворенных услугой	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	Расчетное значение
	использовании дистанционных форм взаимодействия (показатель 4.3.)				
6	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (показатель 5.1.)	14	12	86	25,8
7	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (показатель 5.2.)	14	12	86	17,2
8	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (показатель 5.3.)	14	12	86	43,0

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

Для учреждения: Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Партизанский детский дом»

Показатели по каждому критерию

Таблица – 11

	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	74	0,3	89,2
1.2.	1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	90	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	100	0,4	

2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	100	0,5	96,5
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	93	0,5	
3.	Доступность образовательной деятельности для инвалидов			
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов	0	0,3	38,0
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20	0,4	
3.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	100	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	93	0,4	91,6
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	86	0,4	

4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	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	86	0,3	86,0
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством расписания образовательных услуг	86	0,2	
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	86	0,5	

Итоговое значение показателя оценки качества условий

Таблица – 12

№	Показатель оценки качества	Расчетный показатель, характеризующий данный критерий	Итоговое значение показателя оценки качества условий
---	----------------------------	---	--

1	2	4	5
1.	Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	89,2	80,26
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	96,5	
3.	Доступность образовательной деятельности для инвалидов	38,0	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации	91,6	
5.	Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций	86,0	

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

Для учреждения: Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Партизанский детский дом»

В ходе проведенного опроса получатели услуг не оставили пожелания и предложения по улучшению условий осуществления деятельности.

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

для учреждения: Краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Партизанский детский дом»

Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

По данному критерию организация получила 89,2 балла из 100.

На официальном сайте организации отсутствует следующая информация:

- О практике, предусмотренной соответствующей образовательной программой;
- Отчет о результатах самообследования;
- Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии).

На официальном сайте организации отсутствуют следующие способы дистанционного взаимодействия:

- техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- раздел «Часто задаваемые вопросы».

На информационном стенде организации отсутствует следующая информация:

- "Информация о структуре и об органах управления образовательной организации, в том числе:
 - наименование структурных подразделений (органов управления);
 - фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений;
 - места нахождения структурных подразделений;
 - адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии);
 - адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии) ";
- "Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии) ", в том числе:
 - образец договора об оказании платных образовательных услуг;
 - документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе";
- Информация о календарном учебном графике с приложением его в виде электронного документа
- 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)
- Информация об условиях питания обучающихся.

Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

По данному критерию организация получила 96,5 балла из 100.

Доступность образовательной деятельности для инвалидов

По данному критерию организация получила 38 баллов из 100.

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

- 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 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);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доброжелательность, вежливость работников организации

По данному критерию организация набрала 91,6 баллов из 100,0.

Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

По данному критерию организация получила 86,0 баллов из 100.

Общие выводы и рекомендации по совершенствованию образовательной деятельности организации

Результаты проведенного в декабре-марте 2023-2024 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 – 80,26 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»