



ИТОГОВЫЙ ДОКЛАД

о результатах независимой оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности
организациями, расположенными на территории
Свердловской области, реализующими программы
дополнительного образования
2020 года

ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ, ОБЪЕКТ, ПРЕДМЕТ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

Цель исследования: Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, расположенными на территории Свердловской области, реализующими программы дополнительного образования.

Задачи исследования:

- оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями;
- определение уровня удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством услуг, предоставляемых образовательными организациями Свердловской области, реализующими программы дополнительного образования;
- разработка рекомендаций по повышению качества осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Свердловской области.

Объект исследования - образовательные организации Свердловской области, осуществляющие образовательную деятельность по программам дополнительного образования.

Предмет - осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Свердловской области, осуществляющими образовательную деятельность по программам дополнительного образования.

НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА НОК

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
3. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации 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» (далее – Приказ Министерства просвещения РФ от 13.03.2019 № 114);
4. 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» (далее – Приказ Минтруд РФ от 31.05.2018 № 344н);
5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 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» (далее – Приказ Минтруда РФ от 30.10.2018 № 675н);
6. Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;
7. Закон Свердловской области от 15.07.2013 № 78-ОЗ «Об образовании в Свердловской области».
8. Приказ Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»

МЕТОДИКА НОК. КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ

I критерий. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Показатели:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми документами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте.

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).

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).

II критерий. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Показатели:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, которых осуществляется образовательная деятельность:

- наличие зон отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации.

2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

МЕТОДИКА НОК. КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ

III критерий. Доступность образовательной деятельности для инвалидов.

Показатели: 3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещения 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.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

- дублирование инвалидам 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 сайта организации для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
- возможность 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).

IV критерий. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации.

Показатели:

- 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 образовательных услуг).
- 4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, руководители, музыкальные работники, инструкторы по физической культуре и т.д.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных 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).

МЕТОДИКА НОК. КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ

V критерий. Условия осуществления образовательной деятельности организаций.

Показатели:

- 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 образовательных услуг).
- 5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).
- 5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Расчеты по НОК выполнено в соответствии с Методическими рекомендациями к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей Министерства просвещения РФ 27.11.2019. Онлайн-опрос проводится по унифицированной анкете для проведения опроса получателей услуг, разработанной в соответствии с рекомендуемой анкетой для проведения опроса получателей социальных услуг в рамках проведения независимой оценки качества (приложение к Методике 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, утвержденной приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н).

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ ИТОГОВОГО РЕЗУЛЬТАТА

Уровень

[

*Результаты сгруппированы по 5-и уровням оценки (высокий, выше среднего, средний, ниже среднего, низкий) в соответствии с группировкой на портале bus.gov.ru.
Максимальный балл – 100.

ОСВЕЩЕНИЕ В СМИ

О проведении независимой оценки качества была размещена информация в следующих СМИ:
3 сюжета на 2 региональных телеканалах города Екатеринбурга, вечерний выпуск, прайм-тайм

6-ть выходов на радиоканале Свердловской области

2 выхода в двух периодических печатных изданиях Свердловской области

6 публикаций в 3 сетевых изданиях;

Создан и размещен видеоролик о проведении независимой оценки качества в 2020 году на территории Свердловской области в социальных сетях, а так же на телеканалах города Екатеринбурга.

МЕТОДЫ НОК

Методы исследования:

1. Кабинетное исследование, включающее аудит сайтов учреждений;
2. Онлайн-опрос получателей услуг;

исследовано **379** организации
дополнительного образования

опрошено **68 795** потребителей услуг
(родителей и детей старше 14 лет)

ПЕРЕЧЕНЬ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ УЧАСТВУЮЩИХ В НОК, село/город

исследованы организации расположенные на территории **71** муниципального образования Свердловской области

32 город / **39** село

МО, которые не участвовали :
ГО Староуткинск и ГО Верхнее Дуброво



РЕЙТИНГИ ПО МУНИЦИПАЛЬНЫМ ОБРАЗОВАНИЯМ, высокий рейтинг

Муниципальное/ городское образование

й городской округ

3

РЕЙТИНГ ПО МУНИЦИПАЛЬНЫМ ОБРАЗОВАНИЯМ, низкий рейтинг

Муниципальное/ городское образование

шевский городской округ

2

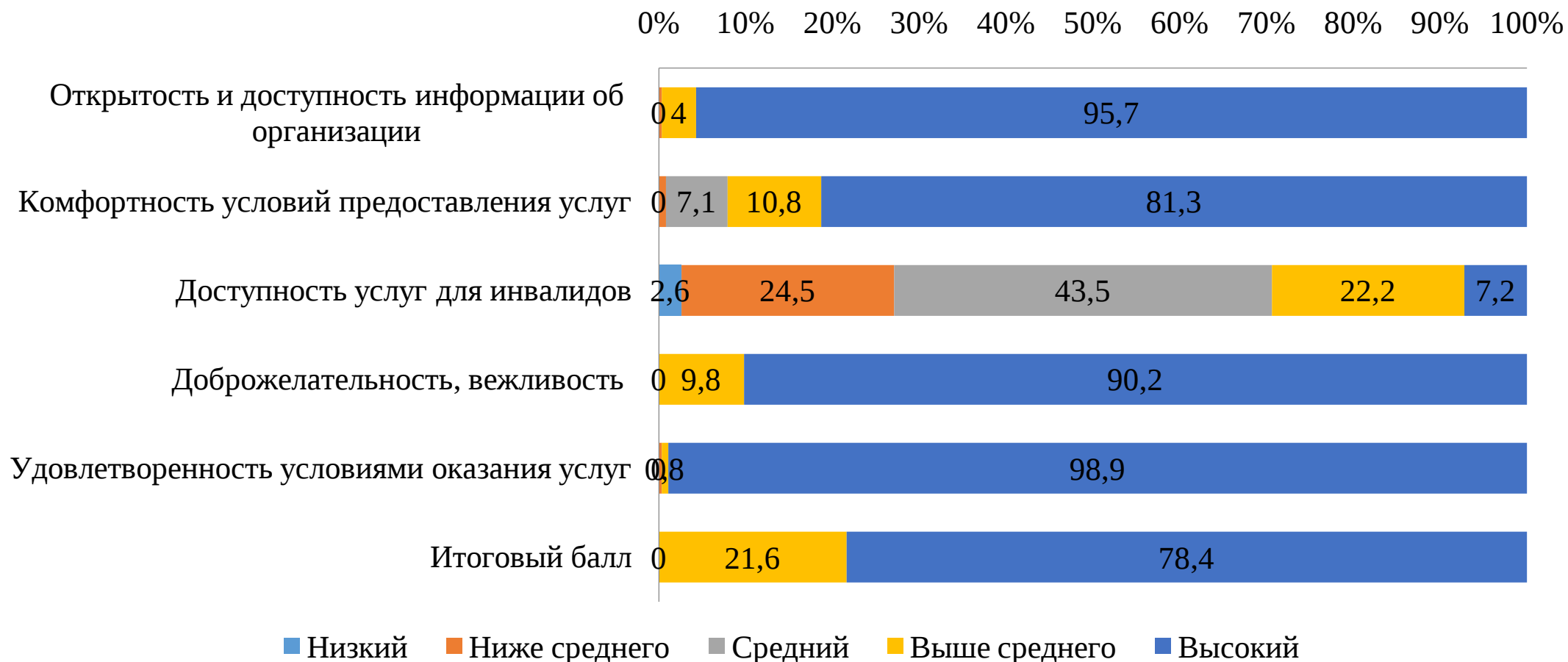
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ПО УРОВНЮ ОЦЕНКИ, количество организаций

Критерий

ания услуг

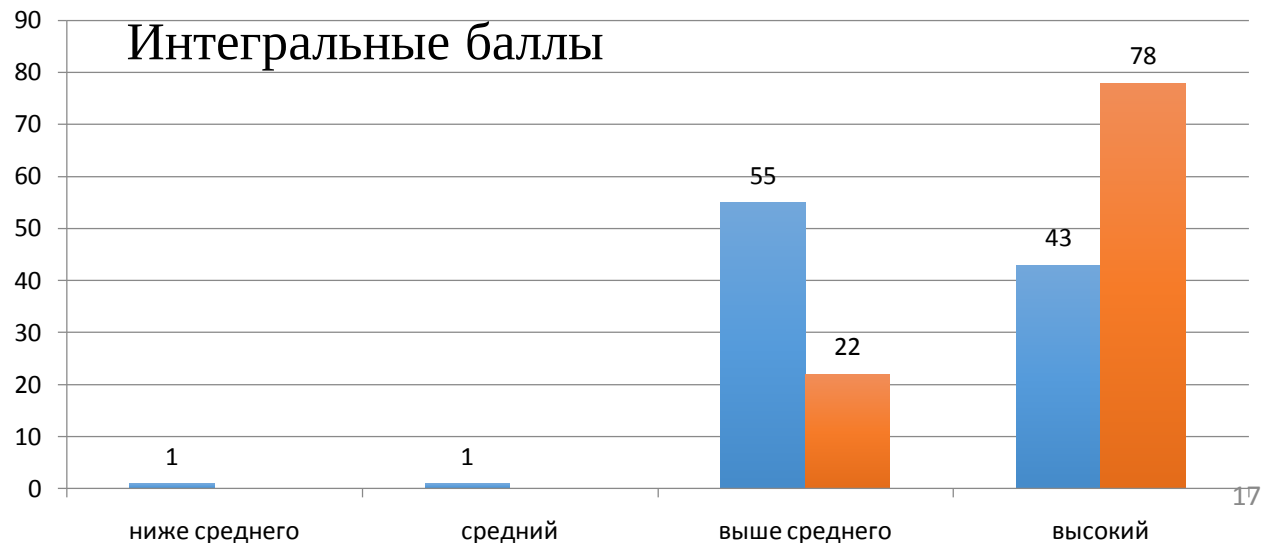
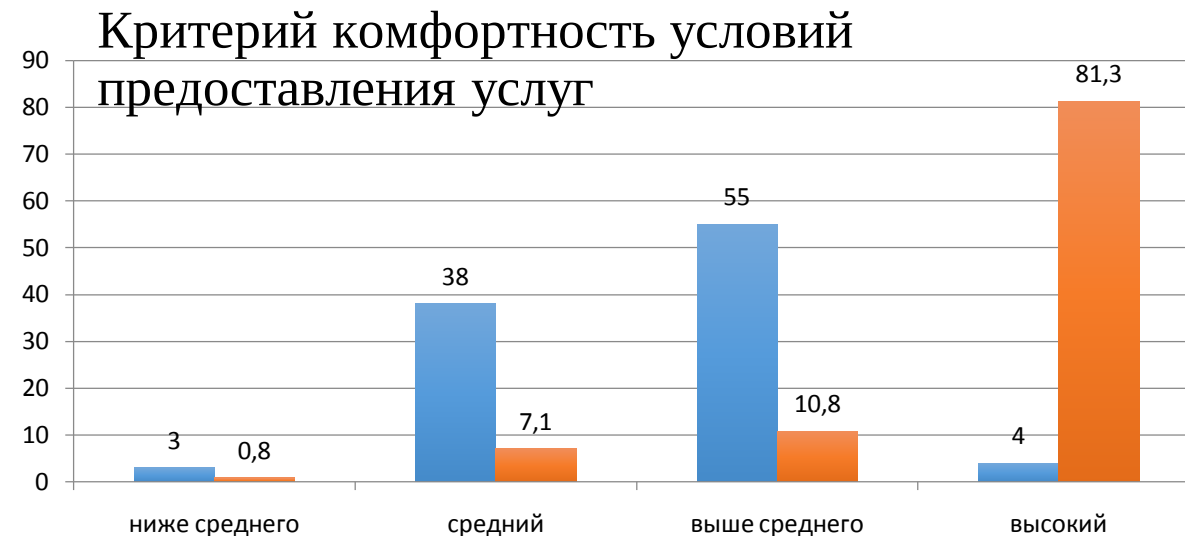
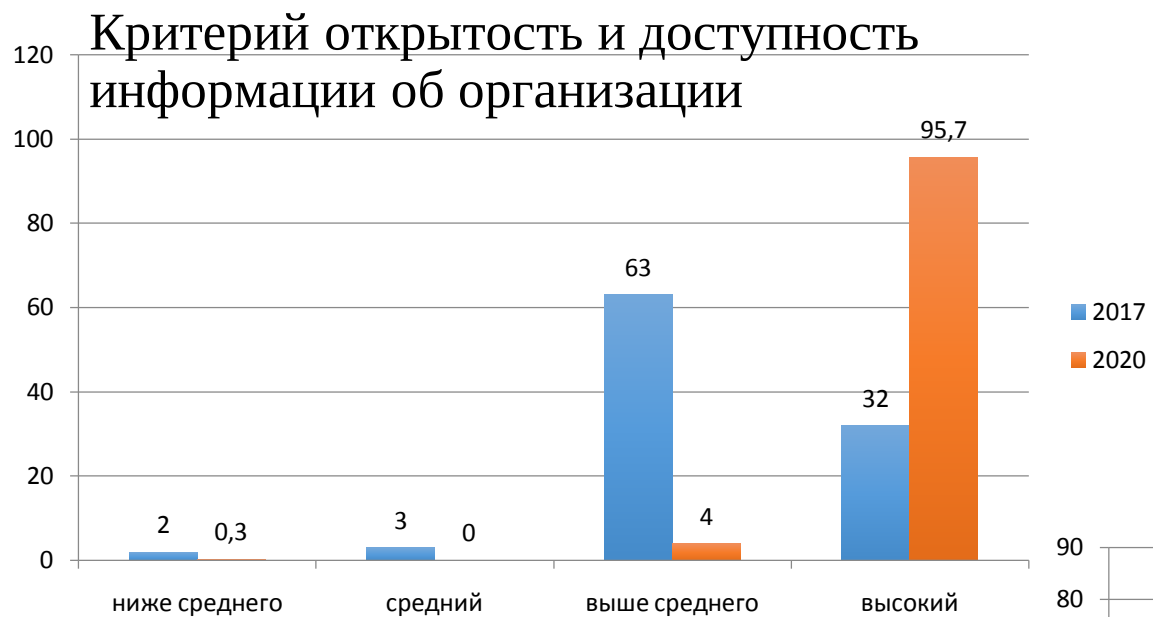
В 2020 году интегральный рейтинг : 78% «высокий», 22% «выше среднего»
Справочно: в 2017 году интегральный рейтинг : 43% «отлично», 55% «хорошо», 1%
«удовлетворительно», 7% «неудовлетворительно».

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ, %



Справочно: «Открытость и доступность информации об организации» 64% организаций оценены на «отлично», 32 % – на «хорошо», 3 % – «удовлетворительно» 2 % имеют неудовлетворительные оценки по данному критерию

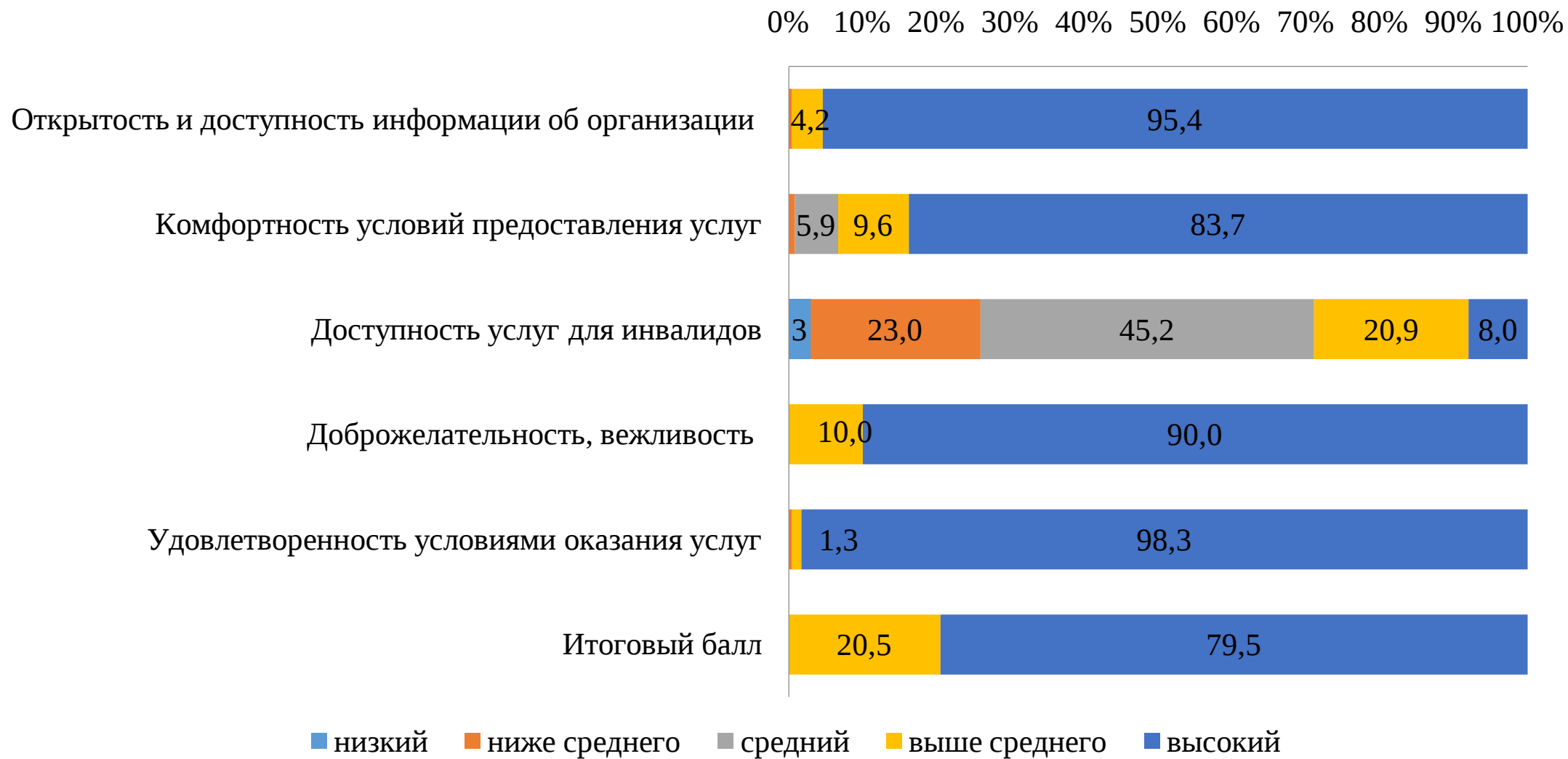
ДИНАМИКА ОЦЕНКИ 2017 г и 2020 г ПО КРИТЕРИЯМ, %



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ, ГОРОДА %



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ, СЕЛО %



ОРГАНИЗАЦИИ

ВЫСОКИЙ РЕЙТИНГ

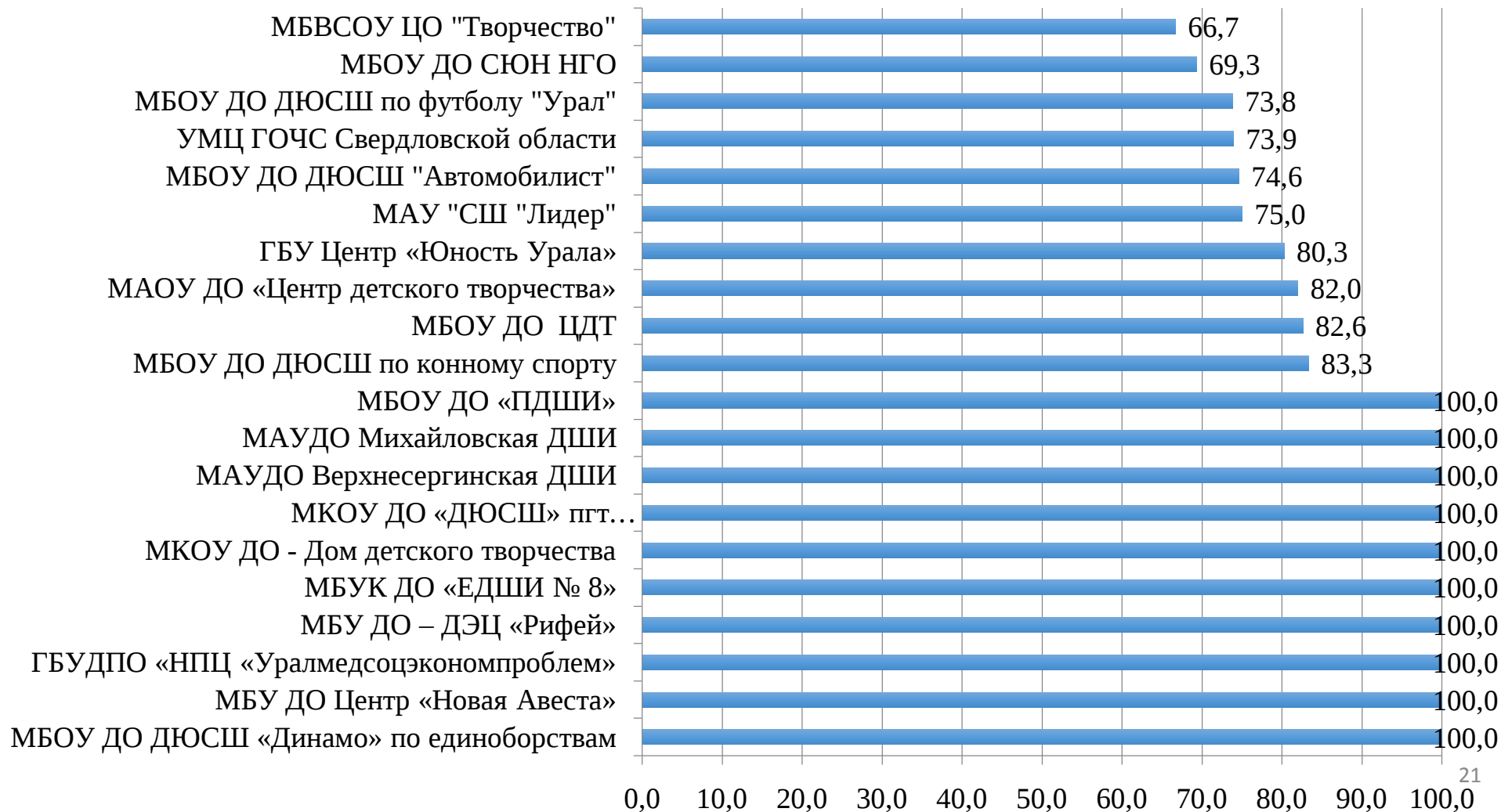
МБОУ ДО ДДТ п. Сосьва - 98 б. (Сосьвинский ГО);
МАУ ДО "ЦВР" - 96 б. (Новоуральский ГО);
МБУ ДО ДМШ п. Восточный - 96 б. (Сосьвинский ГО);
ГАНОУ СО «Дворец молодёжи» - 95 б. (МО город Екатеринбург);
МБУК ДО ДХорШ № 2 - 95 б. (МО город Екатеринбург);
МАУ ДО «ЦДТ» - 95 б. (Серовский ГО);
МАУК ДО «Детская школа искусств №12» - 94 б. баллов (МО город Екатеринбург);
МАОУ ДО «ЦОиПО» - 94 б. (Артемовский ГО);
МАУ ДО «ЦДК» - 94 б. (Новоуральский ГО);
МБУ ДО «ДХШ» НГО - 94 б. (Новоуральский ГО);
МБУ ДО «ДШИ» НГО - 94 б. (Новоуральский ГО);
МАУ ДО «СЮТ» - 94 б. (Новоуральский ГО);

НИЗКИЙ РЕЙТИНГ

МАУ ДО ДЮЦ "Спутник" - 68 б. (МО город Екатеринбург);
ГБУДОСО «Ревдинская ДХШ» - 68 б. (ГО Ревда);
МБУ ДО ДЮЦ «Юность» - 67 б. (МО город Екатеринбург);
МБУ ДО «ДЮЦ «Вариант» - 67 б. (МО город Екатеринбург);
МКУ СПК «ВИТЯЗЬ» - 67 б. (Невьянский ГО);
МАУДО ДООЦ - 65 б. (ГО Карпинск);
МУДО ДЮСШ "РИТМ" – 64 б. (Качканарский ГО);
ПМАОУ ДО «ДЮСШ «Уральский трубник» - 63 б. (ГО Первоуральск);
МБОУ ДО ДЮСШ по футболу "Урал" - 61 б. (МО город Екатеринбург);
ВПК «Мужество» - 61 б. (ГО Верхняя Тура);

УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, РАБОТОЙ С РОДИТЕЛЯМИ, %

В целом по области **95,1** % получателей услуг удовлетворены работой организации с родителями



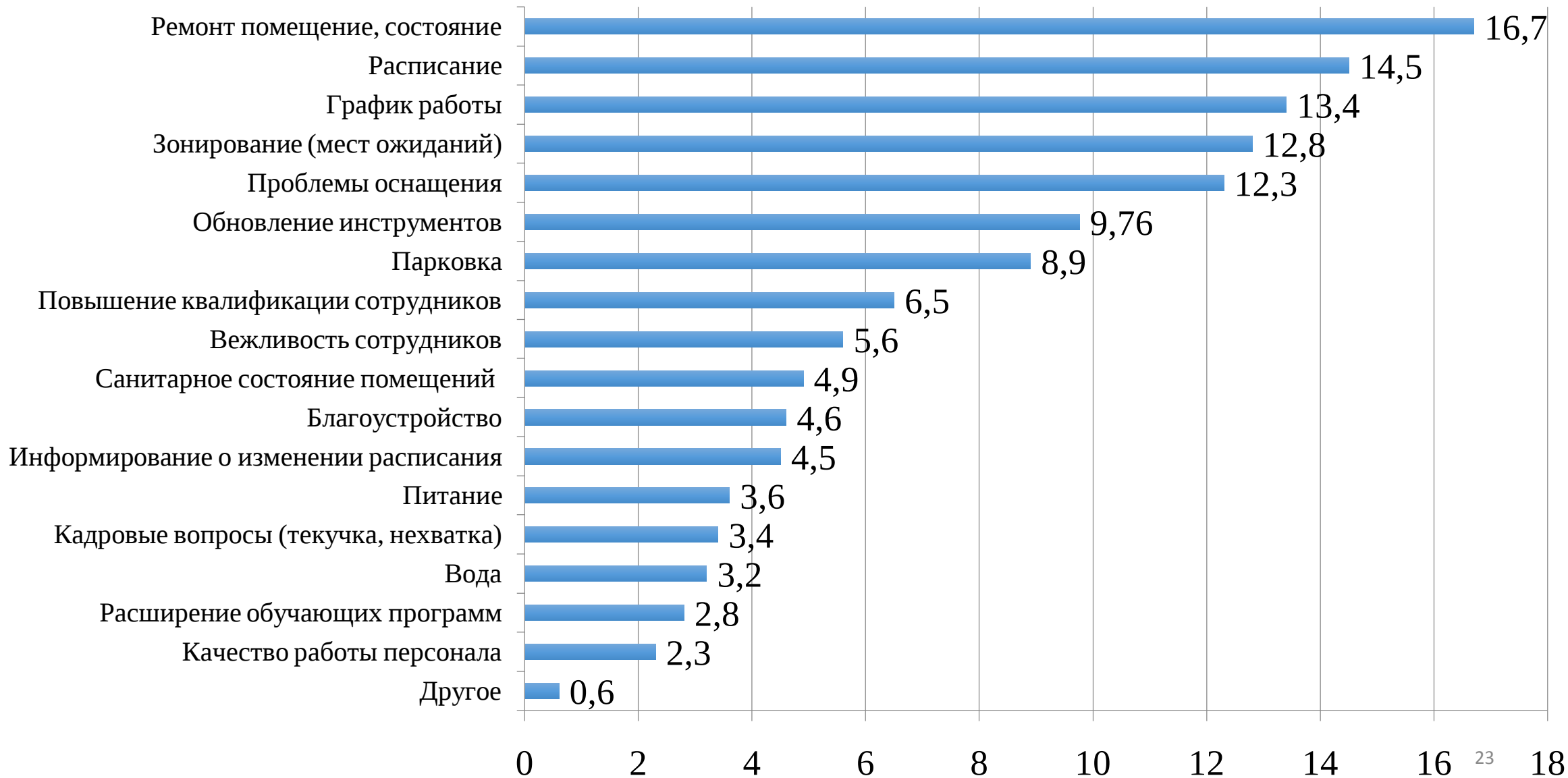
УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, РАБОТОЙ С РОДИТЕЛЯМИ, по муниципальным образованиям, %

Наименование ГО/ МО

ской округ Пелым

85,7

ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ, ПО МНЕНИЮ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, %



ДАННЫЕ ПО ПОЛУРИЗАЦИИ САЙТА BUS.GOV.RU

5% организаций разместили гиперссылку (возможности перехода) на сайт bus.gov.ru с результатами независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы;

4% организаций разместили информацию о модуле на сайте bus.gov.ru, на котором реализована возможность оставить отзыв гражданами о качестве услуг, предоставляемых образовательными организациями, с приглашением заинтересованных лиц воспользоваться предоставленным ресурсом и принять участие в оценке деятельности образовательных организаций;

85% организаций на официальном сайте имеют раздел «Независимая оценка качества условий оказания услуг».

ОСНОВНЫЕ ИТОГИ

Образовательные организации, расположенные на территории Свердловской области, получили в целом достаточно высокие итоговые показатели качества осуществления образовательной деятельности – **84 балла «высокий уровень»**.

Наблюдается положительная динамика по сравнимым критериям при анализе данных за 2017 год.

Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как «открытость и доступность информации об организации» (93 балла), «доброжелательность, вежливость» (93 балла), «удовлетворенность условиями оказания услуг» (96 баллов).

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» оценен на 87 балла.

Низкие оценки в целом зафиксированы по критерию «доступность услуг для инвалидов» (52 балла).

При анализе баллов организаций в разрезе село/город можно сделать вывод, что результаты отличаются незначительно, однако более высокие баллы в городе по критерию «Комфортность предоставления услуг» и «Доступность услуг для инвалидов». В селе более высокие баллы по уровню доброжелательности и вежливости сотрудников образовательных организаций.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ