**ГКУ НСО «Новосибирский институт мониторинга и развития образования»**

**Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями при министерстве образования Новосибирской области**

**Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2023 году**

**ГАПОУ Новосибирской области**

**«Новосибирское училище (колледж) олимпийского резерва»**

**г. Новосибирск**

Содержание

[Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности 3](#_Toc148290589)

[*Общие результаты НОКО, 2023 год* 5](#_Toc148290590)

[*Результаты оценки по I критерию* 6](#_Toc148290591)

[*Результаты оценки по II критерию* 6](#_Toc148290592)

[*Результаты оценки по III критерию* 7](#_Toc148290593)

[*Результаты оценки по IV критерию* 7](#_Toc148290594)

[*Результаты оценки по V критерию* 8](#_Toc148290595)

[Недостатки, выявленные в образовательной организации среднего профессионального образования 9](#_Toc148290596)

[Предложения по улучшению качества осуществления образовательной деятельности 10](#_Toc148290597)

# Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организаций (далее – НОКО) проводилась по **пяти** критериям:**I критерий**– «Открытость и доступность информации об образовательной организации»;**II критерий**– «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»;**III критерий**– «Доступность образовательных услуг для инвалидов»;**IV критерий**– «Доброжелательность и вежливость работников организации»;**V критерий**– «Удовлетворённость условиями ведения образовательной деятельности».В рамках проведения НОКО были реализованы следующие мероприятия:- экспертиза сайтов образовательных организаций *(I* *критерий НОКО);*- анкетирование получателей образовательных услуг (*I – V критерии НОКО*);- экспертиза отчётов обследования образовательных организаций *(I - III  критерии НОКО).* |  | Значения критериев и показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов[[1]](#footnote-1):а) для каждого показателя оценки качества;б) по организации в целом.Расчет данных производится организацией – оператором по сбору информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность. В 2023 году по результатам проведения конкурсных процедур организацией – оператором определен ИП Петраченков Руслан Эльдарович (г. Москва).В сборнике представлены результаты по образовательным организация дополнительного образования по всем критериям и показателям НОКО, частные рейтинги по всем критериям (I–V) и предложения по улучшению качества осуществления образовательной деятельности по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями. |

**Экспертиза сайтов образовательных организаций**

* Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.
* Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

**Экспертиза отчётов обследования образовательных организаций**

* Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах.
* Наличие комфортных условий для предоставления услуг.
* Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами; выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
* Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

**Анкетирование.**

**Удовлетворенность:**

* Информацией о деятельности организации, размещенной на стендах организации.
* Информацией о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «интернет».
* Комфортностью предоставления услуг организацией.
* Доступностью услуг для инвалидов.
* Доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт.
* Доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг.
* Доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.
* Готовностью получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.
* Организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации.
* В целом условиями оказания услуг в организации

**Источники информации о качестве условий оказания услуг**

## *Общие результаты НОКО, 2023 год*

*(max 100 баллов)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Наименование организации* | *Численность обучающихся* | *Количество респондентов* | *Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации* | *Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг* | *Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов* | *Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации* | *Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг* | ***Итоговая оценка по организации*** |
| ГАПОУ Новосибирской области «Новосибирское училище (колледж) олимпийского резерва» | 1240 | 496 | 95,20 | 94,00 | 94,00 | 93,60 | 94,00 | **94,16** |

## *Результаты оценки по I критерию*

***«Открытость и доступность информации об образовательной организации»***

*(max 100 баллов)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Наименование организации* | *1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ* | *1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование* | *1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы* | ***Итоговая оценка по******I критерию*** |
| ГАПОУ Новосибирской области «Новосибирское училище (колледж) олимпийского резерва» | 29,4 | 27,0 | 38,8 | **95,2** |

## *Результаты оценки по II критерию*

***«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»***

*(max 100 баллов)*

| *Наименование организации* | *2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг* | *2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы* | ***Итоговая******оценка по******II критерию*** |
| --- | --- | --- | --- |
| ГАПОУ Новосибирской области «Новосибирское училище (колледж) олимпийского резерва» | 50,0 | 44,0 | **94,0** |

## *Результаты оценки по III критерию*

***«Доступность образовательных услуг для инвалидов»*** *(max 100 баллов)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Наименование организации* | *3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов* | *3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими* | *3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов* | ***Итоговая оценка по******III критерию*** |
| ГАПОУ Новосибирской области «Новосибирское училище (колледж) олимпийского резерва» | 24,0 | 40,0 | 30,0 | **94** |

## *Результаты оценки по IV критерию*

***«Доброжелательность и вежливость работников организации»*** *(max 100 баллов)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Наименование организации* | *4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы* | *4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы* | *4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия* | ***Итоговая оценка по******IV критерию*** |
| ГАПОУ Новосибирской области «Новосибирское училище (колледж) олимпийского резерва» | 37,2 | 37,2 | 19,2 | **93,6** |

## *Результаты оценки по V критерию*

***«Удовлетворённость условиями ведения образовательной деятельности»***

*(max 100 баллов)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Наименование организации* | *5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)* | *5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг* | *5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы* | ***Итоговая оценка по******V критерию*** |
| ГАПОУ Новосибирской области «Новосибирское училище (колледж) олимпийского резерва» | 27,9 | 18,6 | 47,5 | **94,0** |

## Недостатки, выявленные в образовательной организации среднего профессионального образования

|  |
| --- |
| **1) Недостатки, выявленные по результатам обследования официальных сайтов образовательных организаций, т.е. отсутствуют некоторые информационные объекты/элементы или соответствующая информация на официальном сайте организации.** |
| Замечаний нет |
| **2) Недостатки, выявленные по результатам обследования информационных стендов образовательных организаций, т.е. отсутствуют некоторые информационные объекты/элементы или соответствующая информация на информационном стенде организации.** |
| Замечаний нет |
| **3) Недостатки по результатам обследования официальных сайтов учреждений на предмет отсутствия дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.** |
| На сайте образовательной организации отсутствуют следующие средства связи: электронные сервисы;  |
| **4) Недостатки, выявленные по результатам обследования условий комфортности предоставления услуг в организации, т.е. отсутствуют следующие критерии по комфортности предоставления услуг.** |
| Замечаний нет |
| **5) Недостатки, выявленные в ходе изучения условий доступности как образовательных учреждений и прилегающей территории, так и самих услуг для получателей услуг, имеющих ограничения по здоровью, т.е. отсутствуют некоторые параметры доступности.**  |
| На прилегающей территории и в помещении организации выявлены следующие недостатки: отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. |

## Предложения по улучшению качества осуществления образовательной деятельности

Основными направлениями улучшения показателей организаций дополнительного образования являются:

1) Для повышения показателей информационной открытости организации важно устранить выявленные недостатки; создать официальный сайт, обеспечить размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности организации на официальном сайте в сети «Интернет» и информационных стендах; обеспечить на официальном сайте, для установления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг и их законными представителями, системную поддержку работы вкладок «Обратная связь», «Часто задаваемые вопросы», «Независимая оценка качества».

2) Для повышения показателей комфортности необходимо устранить выявленные недостатки; продолжить совершенствовать материально-техническую базу организации по обеспечению комфортности услуг, обратив особое внимание на продолжение своевременных реконструкций, капитальных и косметических ремонтных работ помещений организации.

3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т.ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организации, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями.

4) Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организации важно сохранять структуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организации, распространять пример бережного и чуткого служения в профессии, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников организации. Особенно важно обеспечить соблюдение этических норм работниками организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию и ответственными за непосредственное оказание услуг. Необходимо расширять систему поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников организации, постоянного материального и морального стимулирования и качественной их деятельности, проявления работниками примера здорового образа жизни.

5) Для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг важно продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников организации по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания услуг.

1. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы». [↑](#footnote-ref-1)