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

***Объект исследования:*** Муниципальное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования детей «Орбита» (МО «Сыктывкар»)

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

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

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

***Выборка***

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

Выборка опрошенных по Муниципальному учреждению дополнительного образования «Центр дополнительного образования детей «Орбита» (МО «Сыктывкар») составила 892 респондента (44,20% от общего количества потребителей услуг). Данный факт показывает среднюю активность респондентов.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели,  характеризующие общие критерии оценки качества условий | | Максимальное значение показателя | Достигнутое значение показателя  ***по организации*** | Среднее достигнутое значение по кластеру ОДОД  в образовании | Среднее достигнутое значение  по РК |
| **Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»** | | | | | |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. | 100 | 100 | 97 | 97 |
| 1.1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативно правовыми актами. | 100 | 100 | 100 | 96 |
| 1.1.2 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативно правовыми актами. | 100 | 100 | 95 | 99 |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. | 100 | 100 | 96 | 99 |
| 1.2.1 | Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам); раздел «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 100 | 100 | 96 | 99 |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. | 100 | 97 | 99 | 97 |
| 1.3.1 | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. | 100 | 95 | 99 | 97 |
| 1.3.2 | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет». | 100 | 98 | 100 | 97 |
| **Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.** | | **100,00** | **98,80** | **97,82** | **97,82** |
| **Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»** | | | | | |
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг. | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2.1.1 | Наличие комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги. | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2.3 | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией. | 100 | 94 | 99 | 96 |
| 2.3.1 | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией. | 100 | 94 | 99 | 96 |
| **Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.** | | **100,00** | **97,00** | **99,61** | **98,20** |
| **Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»** | | | | | |
| 3.1 | Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов. | 100 | 0 | 22 | 25 |
| 3.1.1 | Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | 100 | 0 | 22 | 25 |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. | 100 | 100 | 85 | 84 |
| 3.2.1 | Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика; наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 100 | 100 | 85 | 84 |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов. | 100 | 86 | 95 | 87 |
| 3.3.1 | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. | 100 | 86 | 95 | 87 |
| **Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.** | | **100,00** | **65,80** | **69,14** | **67,34** |
| **Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»** | | | | | |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию. | 100 | 98 | 99 | 97 |
| 4.1.1 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию. | 100 | 98 | 99 | 97 |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию. | 100 | 99 | 100 | 97 |
| 4.2.1 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию. | 100 | 99 | 100 | 97 |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. | 100 | 99 | 99 | 97 |
| 4.3.1 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.). | 100 | 99 | 99 | 97 |
| **Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.** | | **100,00** | **98,60** | **99,49** | **97,02** |
| **Критерий 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»** | | | | | |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации). | 100 | 96 | 98 | 91 |
| 5.1.1 | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым. | 100 | 96 | 98 | 91 |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг. | 100 | 98 | 100 | 97 |
| 5.2.1 | Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации и пр. | 100 | 98 | 100 | 97 |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации. | 100 | 99 | 100 | 97 |
| 5.3.1 | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации. | 100 | 99 | 100 | 97 |
| **Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.** | | **100,00** | **97,90** | **98,99** | **95,35** |
| **Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации.** | | **100,00** | **91,62** | **93,01** | **91,14** |

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

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

**Преимущества и недостатки в деятельности организации**

В рамках независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации высокое. Наиболее высоко респонденты оценили «Открытость и доступность информации об организации» (98,80 баллов).

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

**Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»**

*По оборудованию помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом требований к обеспечению доступности для инвалидов, в частности:*

1. Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

2. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

3. Адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;

4. Специальные кресла-коляски;

5. Специальные оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;

6. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

7. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

8. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

**Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»**

*По организации комфортных условий для предоставления услуг, в частности:*

1. Комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью;

2. Навигация внутри организации;

3. Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации;

4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации.

**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

Доля получателей образовательных услуг отметили, что доброжелательность и вежливость в недостаточной степени проявляется со стороны сотрудников организации. У сотрудников орагнизации остутсвует личная заинтересованость в повышении качкества взаимодействия с получателями услуг.

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

**независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности**

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

**Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»**

Оборудовать помещения образовательных организаций и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов руководствуясь требованиями приказа Министерства образования и науки РФ от 09.11.2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», в частности:

1. Вход в организацию ровной площадкой; пандусом с противоскользящей поверхностью (в том числе с использованием специальных подъемных устройств); кнопкой вызова сопровождающего; входными группами с достаточной шириной для проезда инвалидной коляски;

2. Специальными парковочными местами с обозначением их наземной разметкой и вертикальным знаком; возможностью посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект;

3. Противоскользящими ступенями на лестницах; входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске проезда и поворота по ширине и длине помещения; вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации опорными поручнями;

4. Сменными кресла-колясками в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов единовременно, но не менее одного;

5. Санитарно-гигиеническими помещениями в организации, размещенными в близости (доступности) от основных входов, въездов, коммуникационных узлов организации; кнопкой вызова персонала; шириной дверного прохода и между рядами кабин; опорными поручнями у унитазов и раковин.

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с иными категориями получателей услуг, в частности:

6. Наличие визуально-акустических систем, позволяющих получить информацию одновременно зрительным и звуковым способом; навигационных систем для слабовидящих и незрячих;

7. Дублирование надписей, знаками и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля на контрастном фоне; надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

8. Инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (штатный сотрудник или заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг.

**Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»**

Обеспечить в организации формирование комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

1. Места отдыха (рекреационных зон), оборудованных необходимой мебелью (стулья, кресла, скамьи и пр.), достаточное количество мест для размещения посетителей во время «пиковой нагрузки» в организации;

2. Разместить на каждом этаже поэтажные схемы помещений (при необходимости они дублированы на первом этаже здания); присутствие указателей и кабинетные таблички, позволяющие идентифицировать помещения организации; размещение по всему зданию специальных указателей, информирующих об основных и запасных выходах из здания, расположении лифтов, пандусов и иных технических средств передвижения (для маломобильных групп граждан);

3. Разместить кулеры с питьевой водой или обеспечить иную возможность доступа к питьевой воде (бутилированная вода, термоспоты, чайники и пр.);

4. Необходимое количество санитарно-гигиенических помещений в организации, с соблюдением чистоты и размещенным графиком уборки.

**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

1. Организация мероприятий, направленных на построение конструктивного взаимодействия работников ОДОД в образовании с потребителями услуг (обучение персонала организации по вопросам этики и деонтологии; ввести на регулярной основе рабочие совещания с коллективом организации по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения);

2. Организация индивидуальных и групповых консультаций сотрудников ОДОД в образовании с психологом.