****

Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 2660690 e-mail: sociologos@bk.ru

ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с 30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Результаты проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Камчатского края

Тюмень, 2020 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc53881093)

[1. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в общеобразовательной организации 11](#_Toc53881094)

[2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях дополнительного образования 22](#_Toc53881095)

[3. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях среднего профессионального образования 67](#_Toc53881096)

[Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки 87](#_Toc53881097)

[Итоговые значения показателей независимой оценки 165](#_Toc53881098)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 215](#_Toc53881099)

## ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Камчатского края была проведена независимая оценка в отношении 84 образовательных учреждений. Все работы выполнены в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 г. № 452 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав 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, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики 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»;

- приказом 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»;

- 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».

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

1) открытость и доступность информации об образовательных организациях;

2) комфортность условий предоставления услуг;

3) доброжелательность, вежливость работников организаций;

4) удовлетворенность качеством условий оказания услуг;

5) доступность услуг для инвалидов.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг.

Опрос получателей услуг, а также сбор информации об условиях оказания услуг в образовательных организациях проходил удаленно в сети «Интернет» при помощи специализированного сервиса «Тестограф». Получатели услуг самостоятельно заполняли анкету о качестве оказания услуг в организациях, а информацию о наличии тех или иных условий (наличие информации на стендах, обеспечение параметров комфортности и доступности для инвалидов) предоставили руководители/уполномоченные лица организаций.

Анализ официальный сайтов образовательных организаций проходил удаленно, сайты оценивались исполнителем на предмет соответствия действующему законодательству.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки опросу подлежит 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек (Таблица 1).

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Генеральная совокупность(количество обучающихся) | Выборочна совокупность(минимальное необходимое количество – 40% от генеральной совокупности) | Объем выборочной совокупности, полученный в ходе проведения НОК |
| Организации дополнительного образования |
| 56 | МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | 381 | 152 | 168 |
| 57 | МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | 150 | 60 | 75 |

 Для объективности независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, учреждения были разделены по типам.

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях дополнительного образования

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

*1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.*

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 16.

Таблица 16. Баллы по критерию 1.1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество информационных объектов на стенде(max 15) | Информативность стенда | Количество информационных объектов на сайте(max 50) | Информативность сайта | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | 13 | ***86,7*** | 44 | ***88,0*** | **87,3** |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | 14 | ***93,3*** | 29 | ***58,0*** | **75,7** |

\* Контент-анализ был проведен с помощью сайта bus.gov.ru

*1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.*

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 17.

Таблица 17. Баллыпо критерию 1.2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\*\* | «ЧЗВ» \*\*\* | Анкета или ссылка на нее\*\*\*\* | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | + | + | - | - | + | **90** |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | + | + | - | - | + | **90** |

\* Контент-анализ был проведен с помощью сайта bus.gov.ru

\*\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

\*\*\*Часто задаваемые вопросы

\*\*\*\*Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

*1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице18.

Таблица 18. Баллы по критерию 1.3

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество оценивших стенд | Кол-во удовлетворенных | Баллы по стенду | Количество оценивших сайт | Кол-во удовлетворенных | Баллы по сайту | Итоговый балл  |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | 162 | 160 | **98,8** | 136 | 133 | **97,8** | **98,3** |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | 51 | 51 | **100** | 45 | 44 | **97,8** | **98,9** |

1. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

*2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 19.

Таблица 19. Баллы по критерию 2.1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Наличие комфортной зоны отдыха  | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиеничес-ких помещений | Санитарное состояние помещений организации | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **100** |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **100** |

*2.2 Время ожидания предоставления услуги.*

В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях образования показатель 2.2 не применяется. Рассчитывается как среднее арифметическое между значениями показателей 2.1 и 2.3.**

*2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 20.

Таблица 20. Баллы по критерию 2.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | 168 | 167 | **99,4** |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | 75 | 74 | **98,7** |

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

*3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 21.

Таблица 21. Баллы по критерию 3.1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Оборудование входных групп пандусами | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | + | - | - | - | + | **40** |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | - | - | + | - | + | **40** |

*3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 22.

Таблица 22. Баллы по критерию 3.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | 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 сайта организации для инвалидов по зрению | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации | Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | - | - | - | **+** | **+** | **+** | **60** |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | - | - | - | **+** | **+** | **-** | **40** |

\* Контент-анализ был проведен с помощью сайта bus.gov.ru

*3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 23.

Таблица 23. Баллы по критерию 3.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | 25 | 25 | **100** |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | 1 | 1 | **100** |

\* Рассчитывается как среднее арифметическое между значениями показателей 3.1 и 3.2.

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

*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.*

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 24.

Таблица 24. Баллы по критерию 4.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | 168 | 164 | **97,6** |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | 75 | 75 | **100** |

*4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 25.

Таблица 25. Баллы по критерию 4.2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | 168 | 167 | **99,4** |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | 75 | 75 | **100** |

*4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 26.

Таблица 26. Баллы по критерию 4.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | 148 | 148 | **100** |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | 66 | 66 | **100** |

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

*5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 27.

Таблица 27. Баллы по критерию 5.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | 168 | 166 | **98,8** |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | 75 | 74 | **98,7** |

*5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 28.

Таблица 28. Баллы по критерию 5.2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | 168 | 166 | **98,8** |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | 75 | 75 | **100** |

*5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 29.

Таблица 29. Баллы по критерию 5.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | 168 | 167 | **99,4** |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | 75 | 74 | **98,7** |

##

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей у учреждений выявлен ряд недостатков, а именно:

1)Недостатки выявленные по результатам обследования информационных стендов, т.е. отсутствуют следующие информационные объекты/элементы или соответствующая информация на стендах, находящихся внутри помещений образовательных организаций:

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Недостатки по информационным стендам |
| Организации дополнительного образования |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» | Отсутствуют:Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в т. ч. образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии). |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа»с. Усть-Большерецк | Отсутствует информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий. |

2)Недостатки выявленные по результатам обследования официальных сайтов учреждений, т.е. отсутствуют следующие информационные объекты/элементы или соответствующая информация на сайте образовательных организаций:

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Недостатки по официальным сайтам учреждений |
| Организации дополнительного образования |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | Отсутствуют:Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий;Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий;Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии);Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение);Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в т. ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ОВЗ. |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | Отсутствуют:Информация о режиме, графике работы;Отчет о результатах самообследования;Информация об описании образовательных программ с приложением их копий;Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий;Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии);Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий;Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;Информация о реализуемых образовательных программах, т. ч. о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой;Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии);Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение);Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в т. ч.: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты;Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в т. ч.: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности;Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в т. ч.: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в т. ч. приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ;Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ОВЗ;Информация об условиях питания обучающихся, в т. ч. инвалидов и лиц с ОВЗ (при наличии);Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в т. ч. инвалидов и лиц с ОВЗ;Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в т. ч. приспособленным для использования инвалидами и лицами с ОВЗ;Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в т. ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ОВЗ;Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ОВЗ;Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц). |

3) Недостатки выявленные по результатам обследования официальных сайтов учреждений на предмет отсутствия дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования, т.е. отсутствуют следующие способы обратной связи для получателей услуг с учреждением:

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Отсутствующие способы обратной связи |
| Организации дополнительного образования |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества»с. Усть-Большерецк | Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения или получения консультации;Раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа»с. Усть-Большерецк | Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения или получения консультации;Раздел «Часто задаваемые вопросы». |

4) Недостатки выявленные по результатам обследования условий комфортности предоставления услуг в организации, т.е. отсутствуют следующие критерии по комфортности предоставления услуг:

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Недостатки по комфортности предоставления услуг |
| Организации дополнительного образования |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества»с. Усть-Большерецк | - |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа»с. Усть-Большерецк | - |

4) Недостатки выявленные по результатам обследования условий услуг для инвалидов, т.е. отсутствуют следующее оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Недостатки по комфортности предоставления услуг |
| Организации дополнительного образования |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества»с. Усть-Большерецк | Отсутствуют:Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;Адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;Сменные кресла-коляски;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). |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа»с. Усть-Большерецк | Отсутствуют:Оборудование входных групп пандусами;Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;Сменные кресла-коляски;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 возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому. |

## Итоговые значения показателей независимой оценки в муниципальном образовании – Усть-Большерецкий район

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование образовательной организации | Итоговый балл по НОК | Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, в отношении которых проведена независимая оценка |
| Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников учреждения | Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| 1 | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 2 | 2.1 | 2.2\* | 2.3 | 3 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 5 | 5.1 | 5.2 | 5.3 |
| 100 | 30 | 30 | 40 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 40 | 40 | 20 | 100 | 30 | 20 | 50 |
| Организации дополнительного образования |
| 1 | МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества»с. Усть-Большерецк | 91,2 | 92,5 | 26,2 | 27,0 | 39,3 | 99,7 | 30,0 | 39,9 | 29,8 | 66,0 | 12,0 | 24,0 | 30,0 | 98,8 | 39,0 | 39,8 | 20,0 | 99,1 | 29,6 | 19,8 | 49,7 |
| 2 | МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа»с. Усть-Большерецк | 89,1 | 89,3 | 22,7 | 27,0 | 39,6 | 99,4 | 30,0 | 39,7 | 29,6 | 58,0 | 12,0 | 16,0 | 30,0 | 100 | 40,0 | 40,0 | 20,0 | 99,0 | 29,6 | 20,0 | 49,4 |
|  | \* - Данный показатель в образовательных организациях рассчитывается как среднее арифметическое между показателями 2.1 и 2.3 |
|  | Итоговый балл по отрасли социальной сферы – 85,4 |

**Ранжированный итоговый рейтинг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование образовательной организации | Итоговый балл по НОК |
| 17 | МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | 91,2 |
| 28 | МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецу | 89,1 |

**Ранжированный итоговый рейтинг организаций дополнительного образования**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование образовательной организации | Итоговый балл по НОК |
| 11 | МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | 91,2 |
| 21 | МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецу | 89,1 |

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Открытость и доступность информации об организации»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование образовательной организации | Итоговый балл по показателю 1 |
| 57 | МБОУ ДО «Детско – юношеская спортивная школа» п. Ключи Усть-Камчатского муниципального района | 89,7 |
| 58 | МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | 89,3 |

**Ранжированный итоговый рейтинг организаций дополнительного образования по критерию: «Открытость и доступность информации об организации»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование образовательной организации | Итоговый балл по показателю 1 |
| 43 | МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | 92,5 |
| 53 | МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | 89,3 |

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Комфортность условий предоставления услуг»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование образовательной организации | Итоговый балл по показателю 2 |
| 10 | МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | 99,7 |
| 16 | МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | 99,4 |

**Ранжированный итоговый рейтинг организаций дополнительного образования по критерию: «Комфортность условий предоставления услуг»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование образовательной организации | Итоговый балл по показателю 2 |
| 10 | МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | 99,7 |
| 15 | МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | 99,4 |

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Доступность услуг для инвалидов»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование образовательной организации | Итоговый балл по показателю 2 |
| 21 | МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | 66,0 |
| 26 | МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | 58,0 |

**Ранжированный итоговый рейтинг организаций дополнительного образования по критерию: «Доступность услуг для инвалидов»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование образовательной организации | Итоговый балл по показателю 2 |
| 12 | МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | 66,0 |
| 17 | МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | 58,0 |

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Доброжелательность, вежливость работников учреждения»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование образовательной организации | Итоговый балл по показателю 4 |
| 6 | МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | 100 |
| 32 | МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | 98,8 |

**Ранжированный итоговый рейтинг организаций дополнительного образования по критерию: «Доброжелательность, вежливость работников учреждения»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование образовательной организации | Итоговый балл по показателю 4 |
| 6 | МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | 100 |
| 31 | МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | 98,8 |

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование образовательной организации | Итоговый балл по показателю 5 |
| 19 | МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | 99,1 |
| 20 | МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | 99,0 |

**Ранжированный итоговый рейтинг организаций дополнительного образования по критерию: «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование образовательной организации | Итоговый балл по показателю 5 |
| 18 | МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества» с. Усть-Большерецк | 99,1 |
| 19 | МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа» с. Усть-Большерецк | 99,0 |

# **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

По результатам проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Камчатского края **итоговый балл отрасли образования составил 87 баллов.**

На основании полученных данных для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости образовательных учреждений необходимо устранить выявленные недостатки информационных стендов, находящихся внутри помещений образовательных организаций, а также официальных сайтов организаций. Некоторым организациям необходимо создать официальный сайт.

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

3) Для повышения показателей комфортности предоставления услуг необходимо предпринять меры для устранения выделенных недостатков.

4) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы образовательных учреждений рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.

Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса получателей услуг:

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Недостатки по комфортности предоставления услуг |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкий районный Дом детского творчества»с. Усть-Большерецк | Хотелось бы больше помещений;Побольше разнообразных кружков для маленьких детей;Хотелось бы, чтобы появилось техническое объединение;Добавить робототехники или 3D моделирование;Побольше кружков для детей от 4 лет и для дошкольников;Увеличить количество кружков разных направлений;Изостудию надо;Мало специалистов-педагогов;Классные комнаты сделать больше. |
| МБУ ДО «Усть-Большерецкая районная детско-юношеская спортивная школа»с. Усть-Большерецк | - |