# Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования

#  согласно Федеральному закону от 21.07.2014 N 256-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"

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Дюртюлинский многопрофильный колледж**

***Интегральный индекс качества = 80%***

***Сумма баллов по всем критериям = 128 баллов***

***Максимальное количество баллов = 160 баллов***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Единица измерения (баллы/проценты) |
| I. | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность  |
| 1.1. | Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru) | 9 |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации | 9 |
| 1.3. | Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации | 8 |
| 1.4. | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) | 9 |
|  ИТОГО | 35 |
| II. | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность |
| 2.1. | Материально-техническое и информационное обеспечение организации  | 8 |
| 2.2. | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся  | 7 |
| 2.3. | Условия для индивидуальной работы с обучающимися  | 7 |
| 2.4. | Наличие дополнительных образовательных программ  | 6 |
| 2.5. | Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях  | 8 |
| 2.6. | Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся  | 8 |
| 2.7. | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | 6 |
|  ИТОГО | 50 |
| III. | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников  |
| 3.1. | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 10 |
| 3.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 5 |
|  ИТОГО | 15 |
| IV. | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций  |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 10 |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 10 |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 10 |
|  ИТОГО | 30 |

Независимая оценка качества оказания услуг в ГБПОУ Дюртюлинский многопрофильный профессиональный колледж проводилась по основным показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг образовательными организациями:

I. Открытость и доступность информации об образовательной организации (мониторинг сайта и информационных стендов в помещениях).

II. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья (осмотр и фотофиксация помещения образовательной организации).

III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации (опрос получателей услуг).

IV. Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг;

Независимое исследование уровня удовлетворенности деятельностью образовательной организации позволяет рекомендовать следующие мероприятия:

1. Повышение комфортности условий предоставления образовательных услуг и доступность их получения;

2. Развитие применения дистанционных технологий.

3. Расширение перечня факультативных занятий, предметных кружков

4.Проведение мероприятий, направленных на улучшение организации питания;

5.Создание более благоприятных условий для оказания первой медицинской помощи;

6.Повышение удовлетворенности получателей услуг, качеством предоставляемых образовательных услуг образовательной организацией.

Предложения по улучшению качества работы образовательной организации сформированы на основе ответов, в которых респонденты отметили неудовлетворительную оценку и/или получение услуги не в полном объеме, а также на основе результатов работы общественных инспекторов при осмотре образовательной организации.

Предложения по улучшению качества работы **Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения**

**Дюртюлинский многопрофильный колледж**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Действие  | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
| 1. **Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления образовательных услуг и доступность их получения**
 |
| 1.1 | Обеспечить наличие элементов доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Оборудовать лестничные пролеты и туалеты специальным оборудованием, в соответствии с градостроительными требованиями для маломобильных групп населения  | Удовлетворенность получателей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья условиями пребывания в образовательной организации | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов |
| 1.2 | Обеспечить проведение плановых ремонтов помещений колледжа | Удовлетворенность получателей услуг условиями образовательных помещений | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся  |
| 1. **Мероприятия, направленные на развитие дистанционных технологий**
 |
| 2.1  | Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг. Проведение мероприятий, направленных на развитие дистанционных технологий | Удовлетворенность получателей услуг дистанционными технологиями | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих дистанционные технологии |
| 1. **Мероприятия, направленные на повышении удовлетворенности населения оказанными услугами в образовательной организации**
 |
| 3.1 | Обеспечить надежное хранение личных вещей обучающихся в образовательной организации. Ответственное лицо, отвечающее за хранение личных вещей обучающихся | Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг условиями хранения личных вещей | Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления образовательных услуг, в том числе возможностью хранения личных вещей |
| 3.2 | Повысить качество условий по оказанию психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | Удовлетворенность получателей услуг условиями по оказанию психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями по оказанию психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся |
| 3.4 | Совершенствовать организацию питания, повысить его качество, обеспечить разнообразие продуктов и блюд  | Удовлетворенность получателей услуг организацией питания в образовательной организации | Доля получателей услуг, удовлетворенных питанием в образовательной организации |

Охват получателей услуг составил – 50 человек

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

**Приложение 1**– Отчет по сбору информации (5 л.)

**Приложение 2 –** Фотографииобразовательной организации (15 шт.)

К результатам независимой оценки в печатном виде прилагается:

**Приложение 1**- Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере образования (50 шт.)

**Приложение 2** – Отчет по сбору информации (5 л.)