

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 Сибайский колледж искусств

Интегральный индекс качества = 77%

Сумма баллов по всем показателям = 135 баллов

№ 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)	10
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	10
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	6
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)	3
ИТОГО		29
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	8
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	9
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	10
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	9
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	9
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	9
ИТОГО		62
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	9
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	9
ИТОГО		18
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	8
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	9
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	9
ИТОГО		26

Независимая оценка качества оказания услуг в ГБПОУ Сибайский колледж искусств 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 (опрос получателей услуг).

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

- 1) Улучшение обеспечения комфортного нахождения посетителей в организации (в отношении удобств, мебели, оборудования).
- 2) Проведение мероприятий направленных на обучение взаимодействию работников образовательной организации с получателями услуг.
- 3) 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, собранной информации при удаленном сборе, а так же на основе результатов работы общественных инспекторов при осмотре образовательной организации.

Предложения по улучшению качества работы
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Сибайский колледж искусств

№п /п	Действие	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности			

информации об образовательной организации			
1.1	Контролировать обновление информации на сайте образовательной организации и на стендах в организации	Актуальная и доступная информация на сайте, а так же на стендах образовательной организации	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность
1.2	Повысить доступность способов обратной связи с получателями услуг, путем своевременных ответов на письменные, телефонные и электронные обращения	Своевременные ответы на письменные обращения получателей услуг, в том числе по электронной почте, а так же ответы по телефону	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями образовательных услуг для получения необходимой информации
2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления образовательных услуг и доступность их получения			
2.1	Обеспечить наличие элементов доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Оборудовать входную группу контрастной маркировкой, лестничные пролеты поручнями 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
3. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации)			
3.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг общением с работниками образовательной организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг
3.2	Повысить уровень удовлетворенности	Удовлетворенность получателей услуг	Доля получателей образовательных услуг,

	получателей услуг профессиональной компетентностью работников образовательной организации	компетентностью работников образовательной организации	удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг
4. Мероприятия, направленные на повышении удовлетворенности населения оказанными услугами в образовательной организации			
4.1	Совершенствовать организацию школьного питания, повысить его качество, обеспечить разнообразие продуктов и блюд, соблюдение СанПиН	Удовлетворенность получателей услуг организацией питания в образовательной организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных питанием в образовательной организации

Охват получателей услуг составил – 15 человек

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

Приложение 1– Отчет по удаленному сбору (2л.)

Приложение 2 – Фотографии образовательной организации (15шт.)

К результатам независимой оценки в печатном виде прилагается:

Приложение 1- Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере образования (15 шт.)

Приложение 2 – Отчет по удаленному сбору (2л.)

Приложение 3 – Фотографии образовательной организации (8шт.)

Информация об организации оператора

Полное наименование организации: **Региональная общественная организация поддержки общественных инициатив Республики Башкортостан**

Сокращенное наименование: РОО ПОИ РБ

Юридический адрес: 450105, Республика Башкортостан г. Уфа ул. Юрия Гагарина, 74

Фактический адрес: 450077, Республика Башкортостан, г.Уфа, ул. Ленина 10, каб.1

ИНН: 0278013281КПП: 027601001

ОГРН: 1030200018309ГРН: 2150280641190

Тел.: 8 (964) 965-39-09

Эл.почта: rbpoi@mail.ru

Председатель

Толстых А.М.