# 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***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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) | 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 |
| 1. **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 |
| 1. **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 получателей услуг профессиональной компетентностью работников образовательной организации | Удовлетворенность получателей услуг компетентностью работников образовательной организации | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг |
| 1. **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 –** Фотографииобразовательной организации (8шт.)

*Информация об организации операторе*

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](mailto:rbpoi@mail.ru)

Председатель Толстых А.М.