

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(РАНХиГС)
Владимирский филиал

УДК 316.354


УТВЕРЖДАЮ
Директор
Владимирского
филиала РАНХиГС,
кандидат юридических наук, доцент
В.Ю. Картухин
«28» апреля 2023 г.



ОТЧЕТ ПО ТЕМЕ:

«Независимая оценка качества условий оказания услуг муниципальными
учреждениями образования Собинского района в 2023 году»

Руководитель проекта
канд. историч. наук


М.В. Соколова
подпись, дата 28.04.2023

Владимир, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1 Методика проведения исследования качества оказания услуг организациями образования.....	4
2 Выводы и предложения	6
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	8
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	9

ВВЕДЕНИЕ

Одной из важных составляющих модернизации социальной сферы является повышение качества условий предоставления услуг учреждениями образования. Важнейшими компонентами здесь являются: размещение информации о деятельности учреждения образования на доступных информационных ресурсах, наличие дистанционных способов обратной связи, обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, доступность образовательной деятельности для инвалидов, доброжелательность и вежливость работников организации. На основе этих параметров респонденты, как правило, формируют свою оценку удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности в организации.

Основной целью исследования является оценка качества условий оказания услуг муниципальным учреждением образования Собинского района Владимирской области в 2023 году. Исходя из цели, были поставлены следующие задачи:

- 1) Изучение мнения посетителей учреждения образования о качестве условий оказания услуг муниципальным учреждением образования Собинского района Владимирской области;
- 2) Изучение информации на сайтах учреждений образования Собинского района;
- 3) Изучение помещений учреждений образования на предмет их соответствия предъявляемым требованиям.

1 Методика проведения исследования качества оказания услуг организациями культуры

При выполнении научно-исследовательской работы исполнитель руководствовался следующими нормативными правовыми документами и методическими материалами:

- Федеральный закон от 21.07.2014г. №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;

- Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико – социальной экспертизы»;

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273 «Об образовании в Российской Федерации»;

- Постановление 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»;

- приказ 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».

Исследование проводилось в отношении следующих организаций образования:

МБОУ ДО ДЮСШ «Собинка»

Объектами исследования являлись получатели услуг учреждений культуры в возрасте 18 лет и старше.

Объем выборки – не менее 100 респондентов:

Методы проведения независимой оценки качества условий оказания услуг.

Сбор и обобщение сведений о качестве условий оказания услуг осуществлялся по каждому учреждению образования, в отношении которого осуществлялась независимая оценка, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг явились:

1) официальные сайты организаций образования в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях вышеуказанных учреждений образования;

2) результаты непосредственного изучения условий оказания услуг учреждениями образования, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

3) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, интернет - опрос, в том числе - на официальном сайте учреждения образования).

2 Выводы и предложения

В рамках независимой оценки деятельности учреждений образования Собинского района Владимирской области были осуществлены мероприятия по анализу сайта учреждения образования, осмотру помещений этого учреждения образования, опросу посетителей на предмет удовлетворенности качеством предоставления услуг учреждением образования.

Учреждение образования размещает необходимую информацию на сайте и стендах, расположенных в помещении организации. Хорошо функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, такие как телефон, электронная почта, электронные сервисы. Получателям услуг предоставлена техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуг.

С точки зрения уровня комфортности предоставления услуг учреждением образования проведена огромная работа по оборудованию зоны отдыха. Санитарное состояние помещения организации находится на достаточно высоком уровне. Любой посетитель может забронировать услугу заранее по телефону или с использованием сети «Интернет».

Имеется альтернативная версия сайта для инвалидов по зрению. В организации есть работники, прошедшие обучение или инструктирование по работе с инвалидами. Большинство услуг может быть предоставлено дистанционно или на дому.

Большинство получателей услуг учреждения образования удовлетворено доброжелательностью, вежливостью работников учреждения образования, открытостью и доступностью информации, а также условиями оказания услуг. Большая работа была проведена по созданию доступности услуг для инвалидов, входная группа оборудована пандусами, дверные проемы расширены.

Предложения:

- 1) Необходимо продолжить работу по созданию доступности услуг для инвалидов.

- 2) Необходимо продолжить обучение работников по работе с маломобильными группами посетителей.
- 3) На перспективу можно расширять перечень услуг, которые предоставляются дистанционно или на дому.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В рамках исследования по независимой оценке качества предоставления услуг организациями образования был исследован сайт учреждения образования, изучены его помещения на предмет их соответствия требованиям, предъявляемым к качеству условий предоставления услуг, проведен социологический опрос посетителей этого учреждения образования.

По большинству параметров учреждение образования соответствует тем требованиям, которые предъявляются к его деятельности. Самым проблемным моментом является обеспечение доступности услуг учреждения образования для посетителей – инвалидов.

Проведенный социологический опрос свидетельствует о том, что деятельность учреждения образования достаточно высоко оценивается респондентами. Не вызывает значительных нареканий ни компетентность сотрудников, ни комфортность пребывания, ни график работы самих учреждений образования и пунктуальность его соблюдения. Ярким подтверждением этого являются ответы на косвенные вопросы, например, желание рекомендовать учреждение образования своим знакомым и близким. Этот показатель находится на очень высоком уровне.

ПРИЛОЖЕНИЯ

2. Результаты независимой оценки

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

1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами. Максимальное количество баллов по данному критерию 100 баллов. Данные представлены в таблице 1.

Таблица 1. – Баллы общеобразовательных организаций по критерию 1.1

№№	Организация	Информативность стенда	Информативность сайта	Итоговый балл
1	МБОУ ДО ДЮСШ «Собинка»	100	100	100

1.2 Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. За каждый из дистанционных способов взаимодействия организации присваивается 30 баллов. При наличии более трех способов дистанционного взаимодействия организации присваивается 100 баллов. Максимальное количество баллов по данному критерию 100 баллов. Данные представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Баллы общеобразовательных организаций по критерию 1.2

№№	Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы	Анкета или гиперссылка на неё	Итоговый балл
1	МБОУ ДО ДЮСШ «Собинка»	+	+	+	+	100

1.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной

на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). Значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному критерию 100 баллов. Данные представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Баллы общеобразовательных организаций по критерию 1.3

№№	Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены стендом	Количество опрошенных	Удовлетворены сайтом	Итоговый балл
1	МБОУ ДО ДЮСШ «Собинка»	154	153	154	153	99,3

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг. За наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии 5 и более условий организации присваивается 100 баллов. Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов. Итоговые баллы представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Баллы общеобразовательных организаций по критерию 2.1

№№	Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятно навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Итоговый балл
1	МБОУ ДО ДЮСШ «Собинка»	+	+	+	+	+	100

2.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

Значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному критерию 100 баллов. Данные представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Баллы общеобразовательных организаций по критерию 2.2

№№	Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены комфортностью	Итоговый балл
1	МБОУ ДО ДЮСШ «Собинка»	154	149	96,7

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

3.1 Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов. За наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии 5 и более условий организации присваивается 100 баллов. Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов. Итоговые баллы представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Баллы общеобразовательных организаций по критерию 3.1

№№	Организация	Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	Наличие выделенных стоянок	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Сменные кресла - коляски	Оборудованные санитарно-гигиенические помещения	Итоговый балл
1	МБОУ ДО ДЮСШ «Собинка»	+	-	+	-	-	40

3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. За наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии 5 и более условий организации присваивается 100 баллов. Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов. Итоговые баллы представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Баллы общеобразовательных организаций по критерию 3.2

№№	Организация	Дублирование звуковой и зрительной информации	Шрифты Брайля	Возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Альтернативная версия сайта для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение	Возможность предоставления образовательных услуг дистанционно или на дому	Итоговый балл
1	МБОУ ДО ДЮСШ «Собинка»	-	-	-	+	+	+	60

3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов).

Значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг (из числа инвалидов). Максимальное количество баллов по данному критерию 100 баллов. Данные представлены в таблице 8.

Таблица 8 – Баллы общеобразовательных организаций по критерию 3.3

№№	Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены доступностью образовательных услуг для инвалидов	Итоговый балл
----	-------------	-----------------------	--	---------------

1	МБОУ ДО ДЮСШ «Собинка»	5	5	100
---	------------------------	---	---	-----

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

4.1 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

Значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг (из числа инвалидов). Максимальное количество баллов по данному критерию 100 баллов. Данные представлены в таблице 9.

Таблица 9 – Баллы общеобразовательных организаций по критерию 4.1

№№	Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены доброжелательностью	Итоговый балл
1	МБОУ ДО ДЮСШ «Собинка»	154	154	100

4.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

Значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг (из числа инвалидов). Максимальное количество баллов по данному критерию 100 баллов. Данные представлены в таблице 10.

Таблица 10 – Баллы общеобразовательных организаций по критерию 4.2

№№	Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены комфортностью	Итоговый балл
1	МБОУ ДО ДЮСШ «Собинка»	154	154	100

4.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

Значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг (из числа инвалидов). Максимальное количество баллов по данному критерию 100 баллов. Данные представлены в таблице 11.

Таблица 11 – Баллы общеобразовательных организаций по критерию 4.3

№№	Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены комфортностью	Итоговый балл
1	МБОУ ДО ДЮСШ «Собинка»	154	154	100

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации.

5.1 Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

Значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг (из числа инвалидов). Максимальное количество баллов по данному критерию 100 баллов. Данные представлены в таблице 12.

Таблица 12 – Баллы общеобразовательных организаций по критерию 5.1

№№	Организация	Количество опрошенных	Готовы рекомендовать	Итоговый балл
1	МБОУ ДО ДЮСШ «Собинка»	154	154	100

5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

Значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг (из числа инвалидов). Максимальное количество баллов по данному критерию 100 баллов. Данные представлены в таблице 13.

Таблица 13 – Баллы общеобразовательных организаций по критерию 5.2

№№	Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены удобством графика	Итоговый балл
1	МБОУ ДО ДЮСШ «Собинка»	154	153	99,3

5.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

Значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг (из числа инвалидов). Максимальное количество баллов по данному критерию 100 баллов. Данные представлены в таблице 14.

Таблица 14 – Баллы общеобразовательных организаций по критерию 5.3

№№	Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены в целом условиями	Итоговый балл
1	МБОУ ДО ДЮСШ «Собинка»	154	154	100

Таблица 15 – Итоговый рейтинг

№ п.п.	Наименование образовательной организации	Итогов ый балл	Показатели																		
			Открытость и доступность информации				Комфортность условий 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	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	50	50	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50
1	МБОУ ДО ДЮСШ «Собинка»	92,38	99,72	30	30	39,72	98,35	50	48,35	64	18	16	30	100	40	40	20	99,86	30	19,86	50

