

Приложение
к аналитическому отчёту о независимой оценке
качества условий осуществления образовательной
деятельности образовательными организациями
Краснодарского края



ГБПОУ КК «Новороссийский профессиональный техникум»
Директору
С.А. Хузиной

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ «НОВОРОССИЙСКИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»**

2020 год
г. КРАСНОДАР

Критерии независимой оценки

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовка отчета выполнялись специалистами организации-оператора ООО «Учебно-консультационный центр «Ракурс» на основании государственного контракта № К-38 от 17.11.2020 г., заключённого между организацией-оператором и Министерством образования, науки и молодёжной политики Краснодарского края. Процедура сбора информации проводилась с 17 ноября по 18 декабря 2020 г. в дистанционном режиме.

Настоящий отчёт является приложением к сводному аналитическому отчёту о независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями Краснодарского края.

Независимая оценка проводилась по пяти общим критериям оценки качества Минпросвещения РФ (табл. 1):

Таблица 1

№ п/п	Критерий
1.	Открытость и доступность информации об образовательной организации
2.	Комфортность условий предоставления образовательных услуг
3.	Доступность услуг для инвалидов
4.	Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации
5.	Удовлетворённость условиями оказания услуг

Методика расчёта показателей и критериев разработана в соответствии с нормативной базой и подробно изложена в сводном аналитическом отчёте о независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями Краснодарского края.

Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей

Специалисты организации-оператора оценивали соответствие размещённой на стендах в помещении(ях) организации информации требованиям нормативно-правовых актов, а также комфортность предоставления услуг, доступность услуг для инвалидов на основании представленных ГБПОУ КК «Новороссийский профессиональный техникум» фотоотчётов с заполнением анкеты оператора.

В процессе процедуры НОК УОД был проведен опрос получателей услуг (законных представителей) в форме анонимного интернет-анкетирования. На основании письма Минтруда РФ от 04.06.2020 № 28-0/10/В-4286, а также с учётом эпидемиологической обстановки объём выборочной совокупности установлен на уровне не менее 10% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Объём генеральной совокупности составляет 1876 человек(а), в анкетировании получателей услуг (законных представителей) приняло участие 303 человек(а), что составляет 16,15 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов для ГБПОУ КК «Новороссийский профессиональный техникум» составляет 21,9 лет, 32 % прошедших анкетирование женщины, 68 % - мужчины.

Сбор показателей открытости и доступности информации об образовательной организации осуществлялся, в том числе, посредством изучения специалистами организации-оператора информации, размещённой на официальном сайте ГБПОУ КК «Новороссийский профессиональный техникум» по адресу www.nptech.ru.

В таблице 2 представлены количественные результаты независимой оценки в разрезе показателей и критериев с указанием коэффициентов значимости, средних значений по группе образовательных организаций одного типа в рамках заключённого контракта, рейтингов организации по каждому критерию в рамках заключённого контракта.

Таблица 2

Критерии и показатели оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по орг. СПО	Макс. балл	Значимость
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в сети «Интернет».					
1.1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	15 ед. инф. из 15	100	91,24	100	30 %
1.1.2.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	49 ед. инф. из 49				
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё); - иного дистанционного способа взаимодействия.	6 спос.	100	99,67	100	30 %
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		100	97,74	100	40 %

1.3.1.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации.	301 респ. из 302				
1.3.2.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».	299 респ. из 300				
ИТОГО по критерию 1		Рейтинг по орг. СПО	Фактический балл	Средний балл по орг. СПО	Макс. балл	
		1-2 из 30	100	96,37	100	
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по орг. СПО	Макс. балл	Значимость
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки). - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у секретаря или у специалиста организации).	6 усл.	100	98,67	100	50 %
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	Не применяется для образовательных организаций				
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	300 респ. из 303	99	92,47	100	50 %
ИТОГО по критерию 2		Рейтинг по орг. СПО	Фактический балл	Средний балл по орг. СПО	Макс. балл	
		4 из 30	99,5	95,57	100	

Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по орг. СПО	Макс. балл	Значимость
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	5 усл.	100	67,34	100	30 %
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - 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 официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	5 усл.	100	75	100	40 %
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	6 респ. из 9	67	86	100	30 %
ИТОГО по критерию 3		Рейтинг по орг. СПО	Фактический балл	Средний балл по орг. СПО	Макс. балл	
		7 из 30	90,1	76	100	

Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по орг. СПО	Макс. балл	Значимость
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	300 респ. из 303	99	94,9	100	40 %
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	301 респ. из 303	99	95,64	100	40 %
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, использовавших дистанционные формы).	297 респ. из 298	100	97,77	100	20 %
ИТОГО по критерию 4		Рейтинг по орг. СПО	Фактический балл	Средний балл по орг. СПО	Макс. балл	
		3-4 из 30	99,2	95,77	100	
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по орг. СПО	Макс. балл	Значимость
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	300 респ. из 303	99	94,57	100	30 %
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	299 респ. из 303	99	95,74	100	20 %
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	300 респ. из 303	99	96,3	100	50 %
ИТОГО по критерию 5		Рейтинг по орг. СПО	Фактический балл	Средний балл по орг. СПО	Макс. балл	
		4 из 30	99	95,67	100	
ИТОГОВЫЙ интегральный показатель		Рейтинг по орг. СПО	Фактический балл	Средний балл по орг. СПО	Макс. балл	
		3 из 30	97,56	91,88	100	

Рекомендации по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности

I. Рекомендации организации-оператора по результатам независимой оценки:

1. Проводить регулярный мониторинг официального сайта на предмет актуальности размещённой информации.
2. На стендах в помещении и на территории организации разместить следующую информацию:
 - копии учебных планов по всем программам.
3. Обеспечить в организации (на территории, прилегающей территории):
 - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

II. Предложения получателей услуг (их законных представителей) по улучшению качества условий предоставления услуг в организации:

- оборудовать комфортную зону ожидания;
- установить банкомат в здании;
- увеличить количество лавочек в коридорах;
- сотрудникам учреждения быть более вежливыми и доброжелательными к студентам.