

**Анализ аналитического отчета
по результатам проведения независимой оценки качества
условий осуществления образовательной деятельности в 2019 году
образовательными организациями Республики Тыва**

**Муниципальное бюджетное образовательное учреждение
дополнительного образования «Центр дополнительного образования»
города Кызыла Республики Тыва**

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности оценивалась по 5 критериям:

- Открытость и доступность информации об организации.
- Комфортность условий предоставления услуг.
- Доступность услуг для инвалидов.
- Доброжелательность, вежливость работников организации.
- Удовлетворенность условиями оказания услуг.

В МБОУ ДО ЦДО г.Кызыла оценка качества осуществлялась по каждому из приведенных выше критериев. Каждый критерий включал в себя несколько показателей, место в рейтинге определялось по сумме набранных баллов по всем показателям. Анализ данных, полученных по итогам НОКО, следующий:

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» оценивался по 3 показателям:

1.1 Соответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;

1.2 Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

По данному критерию МБОУ ДО ЦДО г.Кызыла получено 78,48 баллов из 100. По показателю 1.1 получено 70 баллов из 100, т.к. необходимо привести информацию о деятельности организации образования в соответствие с постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785.

По показателю 1.2 получено 60 баллов из 100, т.к. на официальном сайте МБОУ ДО ЦДО г.Кызыла нет электронных сервисов для подачи электронного обращения, получения консультации, нет раздела «Часто задаваемые вопросы», отсутствует возможность выражения мнения получателем услуг (анкета для граждан). Технической возможности создания формы обратной связи у нас нет, поскольку официальный сайт <https://tsdo-kyzyl.rtyva.ru> создан ЦИТ ИОКО РТ и все изменения утверждаются данной организацией.

По показателю 1.3 получено 98,7 баллов из 100, что является высоким показателем оценки. Не достигнута отметка в 100 баллов в связи с тем, что не все респонденты ответили на соответствующий вопрос в ходе заполнения анкеты.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» оценивался по 3 показателям:

2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг;

2.2 Время ожидания предоставления услуги;

2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

По данному критерию МБОУ ДО ЦДО г.Кызыла получено 88,97 балла из 100. По показателю 2.1 получено 80 баллов из 100. Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, связано с архитектурными особенностями здания, в котором располагается организация. Показатель 2.2 в образовательных организациях не оценивался. По показателю 2.3 получено 97,95 баллов из 100, что является высоким показателем оценки.

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» оценивался по 3 показателям:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

По данному критерию МБОУ ДО ЦДО г.Кызыла получено 54,5 баллов из 100. По показателю 3.1 получено 60 баллов из 100, т.к. отсутствуют выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов и сменные кресла-коляски. Оборудование выделенной стоянки невозможно в связи с территориальным расположением здания (невысокая ширина улицы, близость остановок общественного транспорта, территории здания детской больницы, зданием банка и пр.). По показателю 3.2 получено 20 баллов из 100 в связи с тем, что отсутствует дублирование надписей, знаков и иной информации рельефно-точечным шрифтом Брайля, инвалидам по слуху (по слуху и зрению) не предоставляются услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). По показателю 3.3. получено 95 баллов из 100, что является высоким показателем оценки.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» оценивался по 3 показателям:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию;

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

По данному критерию МБОУ ДО ЦДО г.Кызыла получено 98,83 баллов из 100. По показателю 4.1 получено 98,58 баллов из 100, что является высоким показателем оценки. Не достигнута отметка в 100 баллов в связи с тем, что не все респонденты ответили на соответствующий вопрос в ходе заполнения анкеты. По показателю 4.2 получено 99,05 баллов из 100, что является высоким показателем оценки. Не достигнута отметка в 100 баллов в связи с тем, что не все респонденты ответили на соответствующий вопрос в ходе заполнения анкеты. По показателю 4.3 получено 98,89 баллов из 100, что является высоким показателем оценки. Не достигнута отметка в 100 баллов в связи с тем, что не все респонденты ответили на соответствующий вопрос в ходе заполнения анкеты.

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивался по 3 показателям:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

По данному критерию МБОУ ДО ЦДО г.Кызыла получено 99,05 баллов из 100. По показателям 5.1 и 5.2 получено по 99,37 баллов из 100, что является высоким показателем оценки. Не достигнута отметка в 100 баллов в связи с тем, что не все респонденты ответили на соответствующий вопрос в ходе заполнения анкеты. По показателю 5.3 получено 98,74 баллов из 100, что является высоким показателем оценки. Не достигнута отметка в 100 баллов в связи с тем, что не все респонденты ответили на соответствующий вопрос в ходе заполнения анкеты.

Результаты независимой оценки качества условий оказания образовательных услуг образовательными учреждениями Республики Тыва позволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей услуг, в целом, удовлетворены услугами учреждений образования. Итого МБОУ ДО ЦДО г.Кызыла набрано 83,97 баллов из 100, что соответствует 32 месту по городу в рейтинге из 49 образовательных организаций.

В МБОУ ДО ЦДО высокими оценками получателей образовательных услуг были отмечены показатели:

- характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг»;
- характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»;
- характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

По результатам анализа общих критериев, выявлено, что ряд проблем в деятельности организации связан с открытостью и доступностью информации об организации, комфортностью условий предоставления услуг и доступностью услуг для инвалидов.

Для достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг, рекомендовано:

- Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: о структурных подразделениях (органах управления), о педагогическом составе, об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года
- Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности: технической возможностью выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг, в частности, комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью

- Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию, дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

Директор МБОУ ДО ЦДО
Л.В.Кунчу