

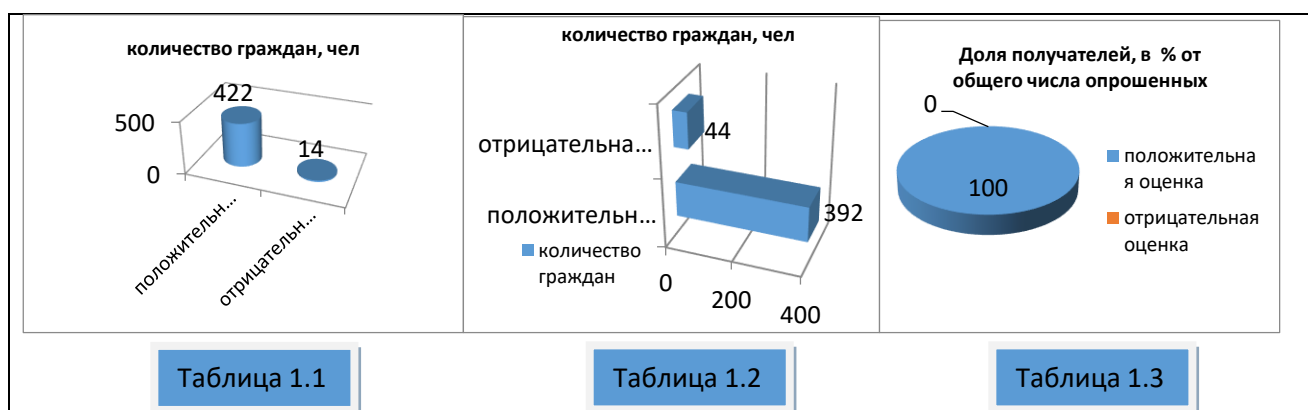
БПОУРА «Горно-Алтайский педагогический колледж»

**Отчет по
показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий
оказания услуг, в образовательной сфере**

2021 год

Таблица 1

№	Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	Мах, балл	Кол-во баллов набранных учреждением
1	Открытость и доступность информации об организации	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации (учреждения); на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации (учреждения)). Показатель 1.1	100	96,9
		Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). Показатель 1.2	100	90
		Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Показатель 1.3	100	100
Итого по 1 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				95,6



Выводы по результатам оценки критерия открытости и доступности информации об образовательной организации.

По критерию оценки отмечается, что информация об учреждении на информационных стендах и на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» представлена в необходимом объеме, имеются незначительные недостатки.

№ п/п	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации (в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582)	Среднее профессиональное образование
1.	Информация о дате создания образовательной организации	+
2.	Информация об учредителе, учредителях образовательной организации, о представительствах и филиалах образовательной организации	+
3.	Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	+
4.	Информация о режиме, графике работы	+
5.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+
6.	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	+
7.	Сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии)	-* (отсутствуют положения об органах)

№ п/п	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации <i>(в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582)</i>	Среднее профессиональное образование
		управления)
8.	Устав образовательной организации	+
9.	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+
10.	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	+
11.	План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	Отсутствует утвержденный ПФХД на 2021г.
12.	Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона № 273-ФЗ (по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся), правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор	+
13.	Отчет о результатах самообследования	+
14.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	+
15.	Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования	х
16.	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний	+

№ п/п	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации <i>(в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582)</i>	Среднее профессиональное образование
17.	Информация о реализуемых уровнях образования	+
18.	Информация о формах обучения	+
19.	Информация о нормативных сроках обучения	+
20.	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	+*
21.	Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	+
22.	Информация об учебных планах с приложением их копий	+
23.	Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)	+
24.	Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	+
25.	Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	+
26.	Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой	+
27.	Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий	+
28.	Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц; о численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами; о языках, на которых осуществляется образование (обучение); о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования и науки	+
29.	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно к информации, предусмотренной пунктом 3 Правил размещения информации на сайте, указывают наименование образовательной программы	+*

№ п/п	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации <i>(в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582)</i>	Среднее профессиональное образование
30.	Уровень образования	+
31.	Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	+
32.	Информацию о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)	Х
33.	Информацию о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	+ (отсутствуют данные о набранных баллах по всем вступительным испытаниям)
34.	Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии)	+
35.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	+
36.	Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности	+
37.	Информация о местах осуществления образовательной деятельности, включая места, не указываемые в соответствии с Федеральным законом № 273-ФЗ в приложении к лицензии на осуществление образовательной деятельности, в том числе: места осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам; места осуществления образовательной деятельности по	! (информация отсутствует)

№ п/п	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации <i>(в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582)</i>	Среднее профессиональное образование
	основным программам профессионального обучения; места осуществления образовательной деятельности при использовании сетевой формы реализации образовательных программ; места проведения практики; места проведения практической подготовки обучающихся; места проведения государственной итоговой аттестации	
38.	Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья)	+
39.	Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+
40.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+
41.	Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+
42.	Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+
43.	Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+
44.	Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+
45.	Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки	+
46.	Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии	+*
47.	Информация о трудоустройстве выпускников	+
48.	Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств	+

№ п/п	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации <i>(в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582)</i>	Среднее профессиональное образование
	физических и (или) юридических лиц	
49.	Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	- (информация по итогам 2020г.отсутствует)
50.	Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	+
Всего информации (максимальное количество), подлежащей размещению на сайте:		45 из 48

Примечание:

«+» – информация должна быть представлена;

«х» – не должна быть представлена;

«*» – информация должна быть представлена при наличии в образовательной организации.

Примечание:

На сайте отсутствует анкета для выражения мнения, отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»

Таблица 2

№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, балл	Кол-во баллов набранных учреждением
2	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг Показатель 2.1	100	100
		Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Показатель 2.2	100	100
Итого по 2 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				100
<p>Наличие комфортных условий, доля удовлетворенных граждан, в %</p> <ul style="list-style-type: none"> отрицательная оценка положительная оценка <p>Показатель 2.1 Показатель 2.3</p>				
3	Доступность услуг для инвалидов	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов Показатель 3.1	100	100
		Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими Показатель 3.2	100	100
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) Показатель 3.3	100	100
Итого по 3 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				100

№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мак, балл	Кол-во баллов набранных учреждением												
<p>показатели доступности, в %.</p> <ul style="list-style-type: none"> положительная оценка отрицательная оценка <table border="1"> <caption>Данные для диаграммы</caption> <thead> <tr> <th>Показатель</th> <th>Положительная оценка (%)</th> <th>Отрицательная оценка (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Показатель 3.1</td> <td>100</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Показатель 3.2</td> <td>100</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Показатель 3.3</td> <td>100</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>					Показатель	Положительная оценка (%)	Отрицательная оценка (%)	Показатель 3.1	100	0	Показатель 3.2	100	0	Показатель 3.3	100	0
Показатель	Положительная оценка (%)	Отрицательная оценка (%)														
Показатель 3.1	100	0														
Показатель 3.2	100	0														
Показатель 3.3	100	0														
4	Доброжелательность, вежливость, работников организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Показатель 4.1	100	100												
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Показатель 4.2	100	100												
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Показатель 4.3	100	100												

№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мак, балл	Кол-во баллов набранных учреждением												
Итого по 4 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				100												
<p>доля удовлетворенных граждан, в %.</p> <p>■ отрицательная оценка ■ положительная оценка</p> <table border="1"> <caption>Данные для диаграммы</caption> <thead> <tr> <th>Показатель</th> <th>Отрицательная оценка (%)</th> <th>Положительная оценка (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Показатель 4.1</td> <td>0</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Показатель 4.2</td> <td>0</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Показатель 4.3</td> <td>0</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>					Показатель	Отрицательная оценка (%)	Положительная оценка (%)	Показатель 4.1	0	100	Показатель 4.2	0	100	Показатель 4.3	0	100
Показатель	Отрицательная оценка (%)	Положительная оценка (%)														
Показатель 4.1	0	100														
Показатель 4.2	0	100														
Показатель 4.3	0	100														
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Показатель 5.1	100	100												
		Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Показатель 5.2	100	100												
		Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Показатель 5.3		100												
Итого по 5 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				100												

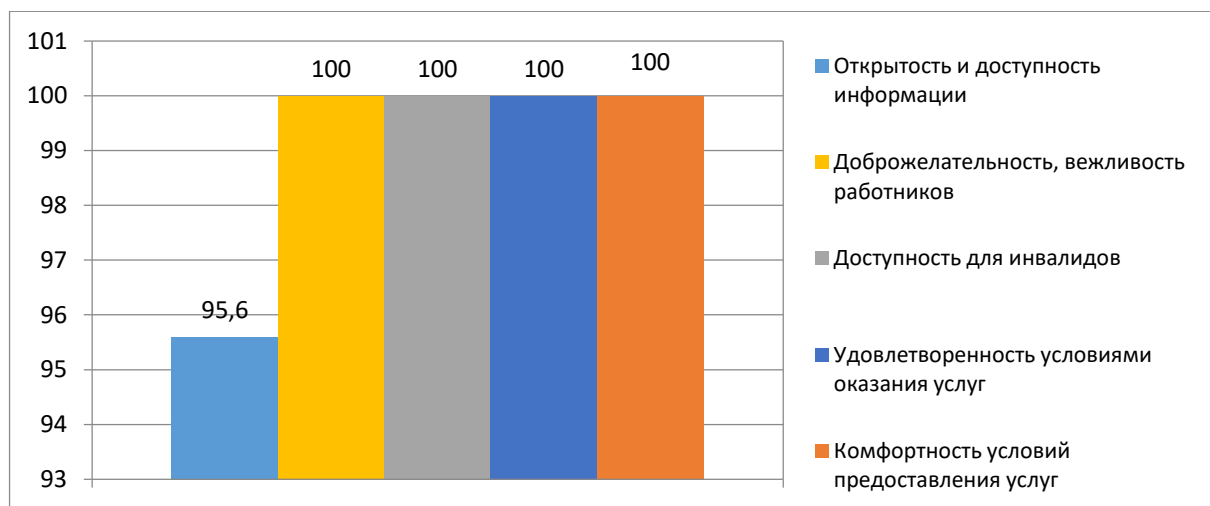
№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, балл	Кол-во баллов набранных учреждением
		<p>Показатель 5.3: 436</p> <p>Показатель 5.2: 436</p> <p>Показатель 5.1: 436</p> <p>Кол-во удовлетворенных граждан, чел. 436</p> <p>отрицательная оценка</p> <p>положительная оценка</p>		

Итоговые оценки, полученные учреждением:

Максимальное итоговое число возможных баллов, по всем блокам, соответственно – 500, что составляет 100% удовлетворенности. Общее количество набранных баллов при 500 возможных – 495,6 балла, что характеризует удовлетворенность получателей услуг в целом по всем критериям, характеризующим качество услуг образовательной организации на 99,1%.

Диаграмма 1

Уровень удовлетворенности (по результатам анкетирования), в %



Выводы по критериям и рекомендации

В качестве выводов по критериям можно выделить следующие позиции:

Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организации (95,6%), выявили, что в целом, представлена основная необходимая информация.

С учетом выше изложенного рекомендуем руководителю образовательной организации, продолжить работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать повышению информационной доступности образовательной организации для получателей услуг.

Оценивая комфортность условий, в которых предоставляются услуги, лишь 100% получателей услуг удовлетворены условиями пребывания в учреждении, уровнем предоставления дополнительных услуг, удобством пользования электронными сервисами, графиком работы. 100 баллов набрано учреждением по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

По мнению 100% получателей услуг, в учреждении работают доброжелательные, вежливые и компетентные сотрудники, общая удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией составляет 100%.

Таким образом, при выявленном уровне удовлетворенности получателей услуг, руководителю организации необходимо:

Продолжить информационно - разъяснительную работу по всем вопросам, касающимся деятельности организации;

Своевременно информировать получателей услуг о состоянии и развитии материально - технической базы организации, дополнительных услугах и сервисах.

Рекомендации по повышению качества работы

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении экспертов о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования.

I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели

1. Проанализировать работу сайта (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.

2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта.

3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах:

II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта

1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать детальный план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий комфорта на территории и в здании образовательной организации.

2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения:

наличие поручней, расширенных дверных проемов, адаптированных лифтов;

наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

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).

3. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг.

III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону и интерактивных форм работы с клиентами

1. Разработать стандарт получения информации по телефону.

2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм.

IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.

Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.