СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ЦЕНТР ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ОБЩЕСТВЕННОЙ АККРЕДИТАЦИИ

Министерство образования Ставропольского края

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о качестве условий предоставления услуг
ГБПОУ СК «Ставропольское краевое художественное училище» (колледж) в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий предоставления услуг образовательными организациями, в отношении которых проводится независимая оценка

г. Ставрополь, 2018

Аналитический отчет
о качестве условий предоставления услуг
ГБПОУ СК «Ставропольское краевое художественное училище» (колледж) в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий предоставления услуг образовательными организациями, в отношении которых проводится независимая оценка

г. Ставрополь 12 декабря 2018г.

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг ГБПОУ СК «Ставропольское краевое художественное училище» (колледж) (далее – образовательная организация) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» по поручению министерства образования Ставропольского края во исполнение государственного контракта от 26.11.2018г. № 106 на предоставление услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями Ставропольского края, в отношении которых проводится независимая оценка в 2018 году, в соответствии с Программой исследования, согласованной с министром образования Ставропольского края согласно показателям, утвержденными техническим заданием.

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствиис правилами, утвержденными постановлением 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»и Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее, соответственно – Правила, Порядок).

1. Общие исходные сведения обобразовательной организации:

1.1. Наименование организации: ГБПОУ СК «Ставропольское краевое художественное училище» (колледж)

1.2. Юридический адрес организации: 355006, Ставропольский край, г. г. Ставрополь, пр-т. Карла Маркса, 81

1.3. Адрес официального сайта организации в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт в сети «Интернет»): www.skhu.do.am

1.4. Адрес электронной почты: ckxy@yandex.ru

1.5. Период проведения дистанционного этапа сбора информации: с 27.11.2018 по 12.12.2018гг.

1.6. Дата мониторинга официального сайта организации в сети «Интернет»: 09.12.2018

1.7. Дата визита представителей организации-оператора в образовательную организацию: 27.11.2018 г.

1.8. Численность респондентов в образовательной организации:

№ п/п	Населенный пункт/городской округ	Наименование образовательной организации	Объем выборочной совокупности респондентов
1	Ставропольский край, г. Ставрополь	ГБПОУ СК «Ставропольское краевое художественное училище» (колледж)	131

1.1. Фактические данные о численном и половозрастном составе респондентов: в опросе приняли участие 131 человек в возрасте от 18 до 30 лет. 16 респондентов - мужчины. Охват численности респондентов соответствует требованиям, предъявляемым к численности и структуре выборочной совокупности респондентов (Диагр. 1).

Диаграмма № 1

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»

1.1. По показателю, характеризующему соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами, итоговое значение (с учетом коэффициента значимости 0,3) – 26,7 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов), в том числе:

- соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещениях образовательной организации – 47,00 баллов;

- соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – 42,00 балла.

1.2. По показателю, характеризующему обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с участниками образовательных отношений:

- телефона,
- электронной почты,
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

итоговое значение (с учетом коэффициента значимости 0,3) – 15 баллов.

1.3. По показателю, характеризующему численность участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещениях образовательной организации и на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных участников образовательных отношений), итоговое значение (с учетом коэффициента значимости 0,4) – 34,20 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

В отношении полноты и доступности информации о деятельности образовательной организации, размещенной на стендах опрошено 131 респондент. Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах организации - 115 чел., что составляет 87,78 % от числа респондентов.

В отношении полноты и доступности информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте

организации в сети «Интернет», опрошено 131 респондентов. Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» - 109 чел., что составляет 83,20 % от числа респондентов.

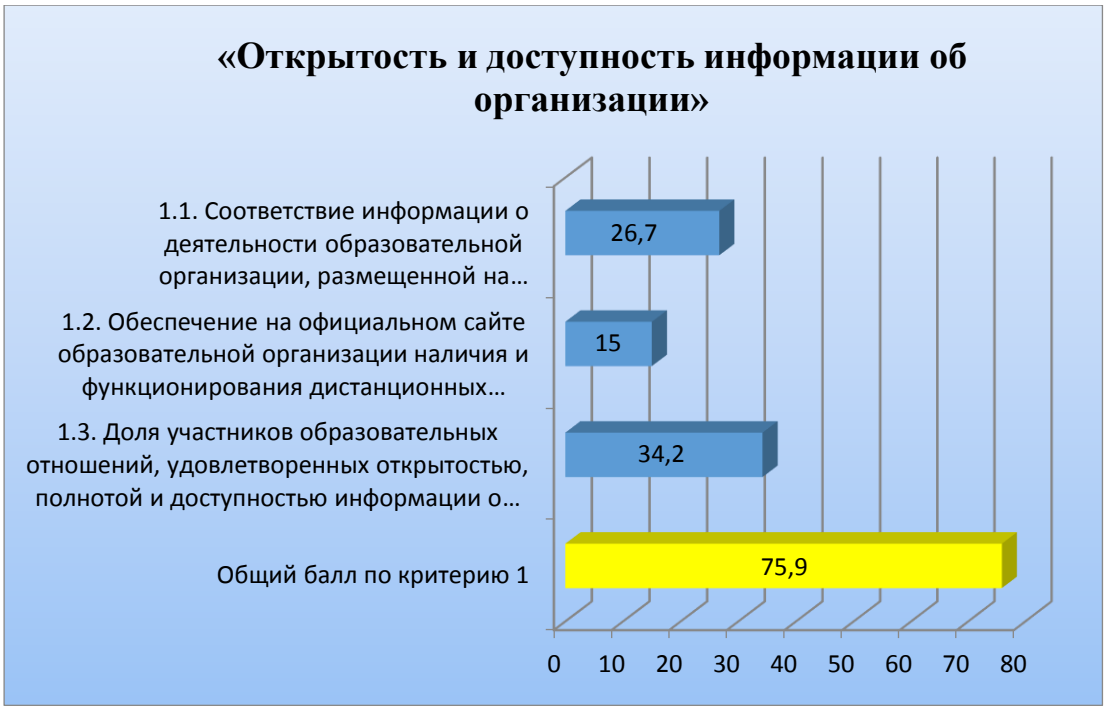
Общий балл по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации», составил 75,90 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов) (Диагр.2).

Детализация общего балла образовательной организации по Критерию 1 приведена в Приложении № 1 к отчету.

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		75,90
	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней	фактическое значение показателя	89
		Коэффициент значимости	0,3
		Значение с учетом коэффициента значимости	26,7
	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	фактическое значение показателя	50
		Коэффициент значимости	0,3
		Значение с учетом коэффициента значимости	15
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	фактическое значение показателя	85,50
		Коэффициент значимости	0,40
		Значение с учетом коэффициента значимости	34,20

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»

Диаграмма № 2



Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1. По показателям, характеризующим обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью,
- наличие и понятность навигации внутри образовательной организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений образовательной организации

итоговое значение (с учетом коэффициента значимости 0,3) – 30,00 баллов (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

2.2. По показателям, характеризующим удовлетворенность наличием 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 мероприятиях, и других массовых мероприятиях, итоговое значение (с учетом коэффициента значимости 0,4) – 40,00 баллов (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

2.3. По показателям, характеризующим удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией, проведено социологическое исследование среди 131 респондентов, из которых 130 участников образовательных отношений, удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг образовательной организацией, что составляет 99,2% от числа опрошенных. Итоговое значение (с учетом коэффициента значимости 0,3) составляет – 29,77 баллов.

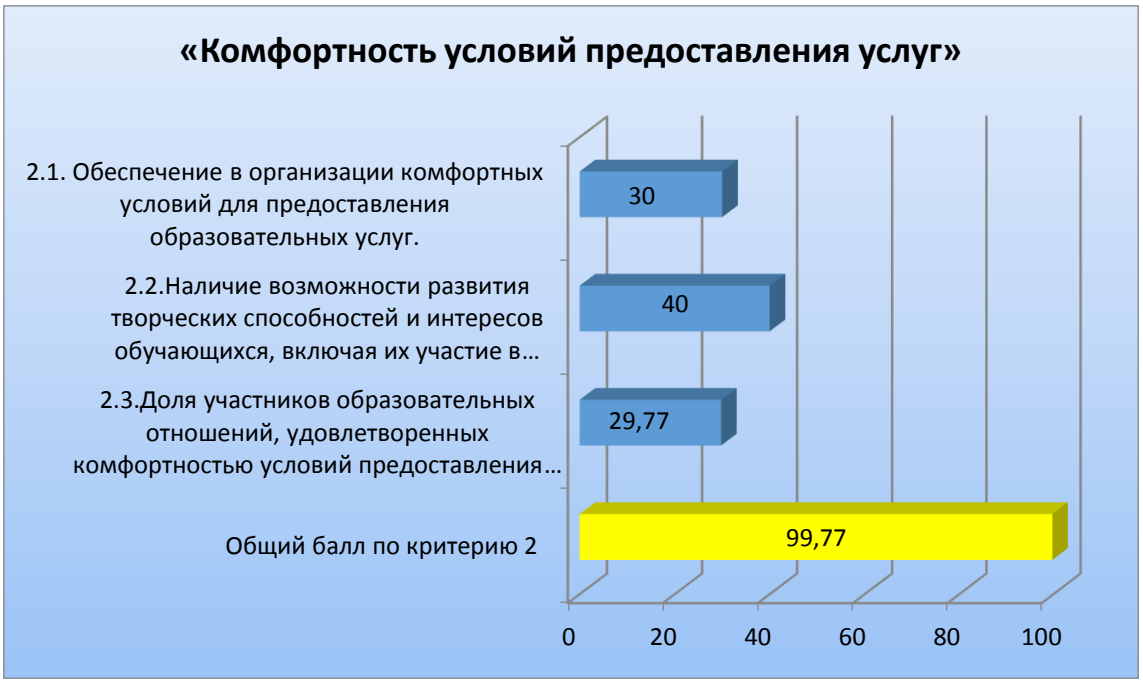
Общий балл по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг», составил 99,77 баллов (при максимальном значении показателя – 100 баллов) (Диагр.3).

Детализация общего балла образовательной организации по Критерию 2 приведена в Приложении № 2 к отчету.

2. Критерий «Комфортность условий предоставлен услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		99,77
	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий оказания услуг	фактическое значение показателя	100
		Коэффициент значимости	0,3
		Значение с учетом коэффициента значимости	30
	2.2Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных),	фактическое значение показателя	100
		Коэффициент значимости	0,4
		Значение с учетом коэффициента значимости	40
	2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	фактическое значение показателя	99,2
		Коэффициент значимости	0,3
		Значение с учетом коэффициента значимости	29,77

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Диаграмма № 3



Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»

3.1. По показателям, характеризующим оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, итоговое значение (с учетом коэффициента значимости 0,3) – 24,00 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

В колледже отсутствуют сменное кресло-коляска.

3.2. По показателям, характеризующим обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- 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 образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- наличие возможности сопровождения инвалида работниками образовательной организации;
- помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому, итоговое значение (с учетом коэффициента значимости 0,4) – 40,00 баллов (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

3.3. По показателям, характеризующим численность участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, приняли участие в анкетировании 12 (двенадцать) респондентов, имеющий установленную группу инвалидности (лица, старше 18 лет). 10

(десять) респондентов удовлетворены доступностью предоставления услуг образовательной организацией для инвалидов, что составляет – 83,33% от числа опрошенных. Итоговое значение составляет (с учетом коэффициента значимости 0,3) – 25,00 баллов.

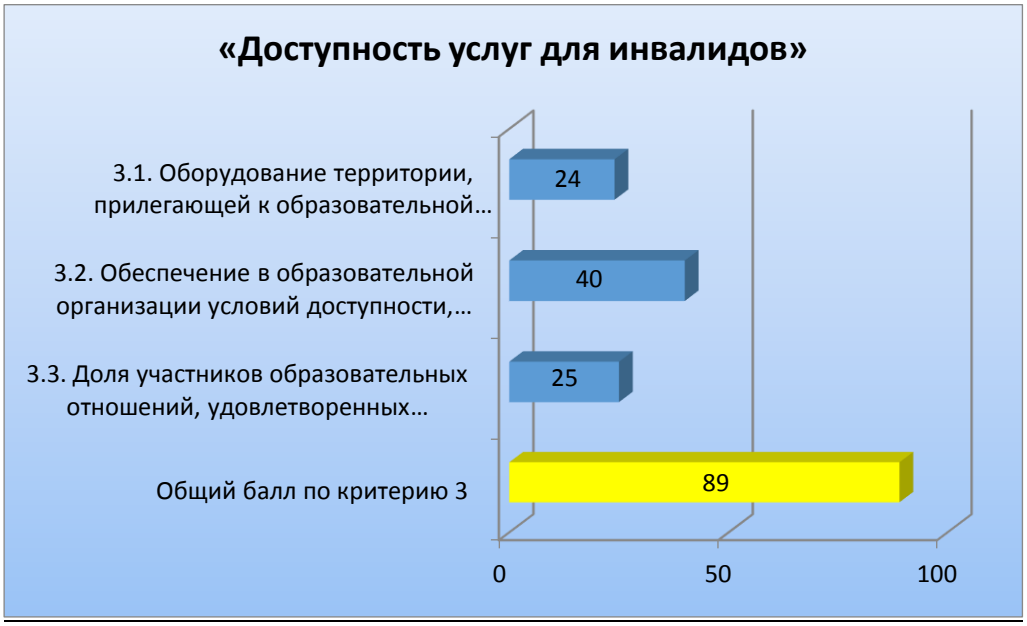
Общий балл по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов», составил – 89,00 баллов (при максимальном значении 100 баллов) (Диагр.4).

Детализация общего балла образовательной организации по Критерию 3 приведена в Приложении № 3 к отчету.

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		89,00
	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	фактическое значение показателя	80,00
		Коэффициент значимости	0,30
		Значение с учетом коэффициента значимости	24,00
	3.2.Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	фактическое значение показателя	100,00
		Коэффициент значимости	0,40
		Значение с учетом коэффициента значимости	40,00
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	фактическое значение показателя	83,33
		Коэффициент значимости	0,30
		Значение с учетом коэффициента значимости	25,00

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Диаграмма № 4



Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

4.1. По показателям, характеризующим долю участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование участников образовательных отношений при непосредственном обращении в образовательную организацию проведено социологическое исследование среди 131 респондента, из которых 129 участников образовательных отношений удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование участников образовательных отношений, что составляет 98,47% от числа опрошенных. Итоговое значение составляет (с учетом коэффициента значимости 0,4) – 39,30 балла.

4.2. По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное предоставление услуги при обращении в организацию проведено социологическое исследование среди 131 респондентов, 128 участников образовательных отношений удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное предоставление услуг, что составляет 97,71% от числа опрошенных. Итоговое значение составляет (с учетом коэффициента значимости 0,4) – 39,08 балла.

4.3. По показателям, характеризующим численность участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) в социологическом исследовании приняли участие 131 респондент, из которых 82 – использовали дистанционные формы взаимодействия с образовательной организацией, что составляет 62,59% от общего числа респондентов. Из 131 респондента, участвующих в опросе, 79 – удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, что составляет 60,31 % от числа респондентов.

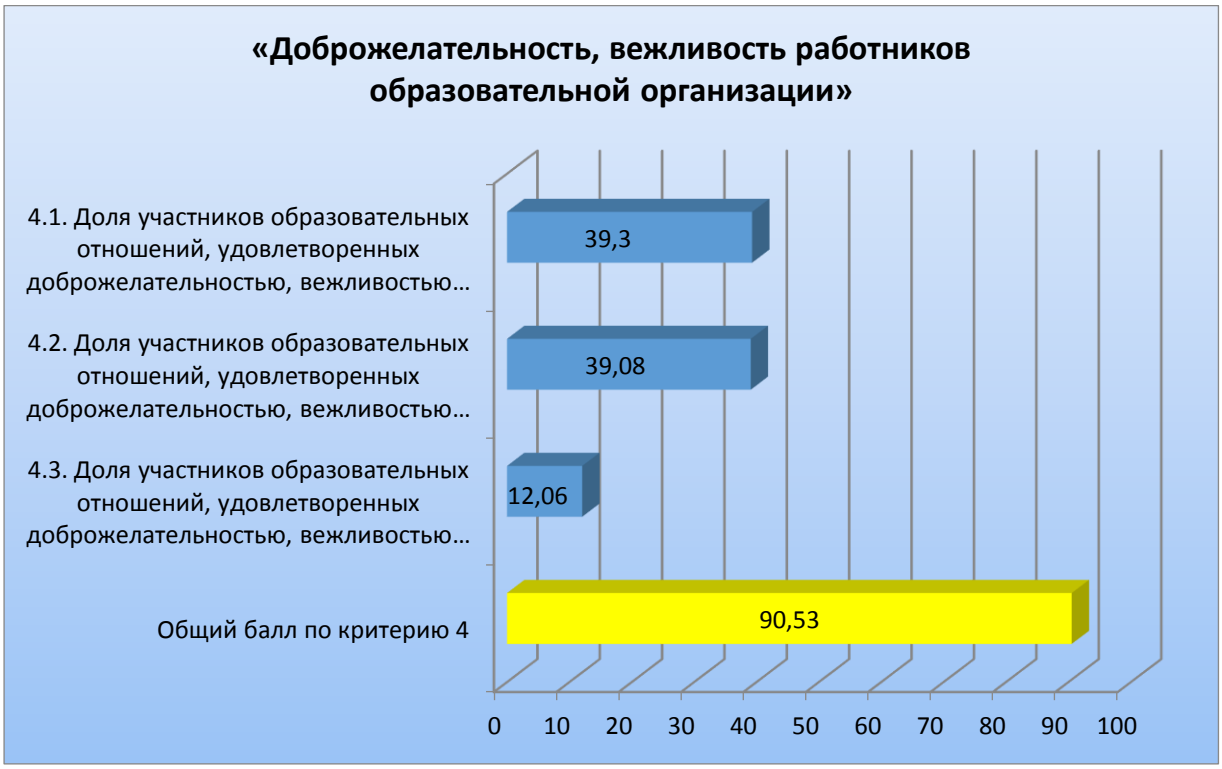
Два респондента не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, однако причина недовольства не указана. Итоговое значение составляет (с учетом коэффициента значимости 0,2) – 12,06 балла.

Общий баллпо Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации», составил – 90,53 баллов (при максимальном значении 100 баллов) (Диагр.5).

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		90,53
	4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию	фактическое значение показателя	98,47
		Коэффициент значимости	0,40
		Значение с учетом коэффициента значимости	39,39
	4.2.Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию	фактическое значение показателя	97,71
		Коэффициент значимости	0,40
		Значение с учетом коэффициента значимости	39,08
	4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	фактическое значение показателя	60,31
		Коэффициент значимости	0,20
		Значение с учетом коэффициента значимости	12,06

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

Диаграмма № 5



Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

5.1. По показателям, характеризующим численность участников образовательных отношений, готовых рекомендовать образовательную организацию для получения услуги проведено социологическое исследование среди 131 респондентов, из которых 101 участник образовательных отношений готов рекомендовать образовательную организацию для получения услуги, что составляет 77,10 % респондентов. Итоговое значение составляет (с учетом коэффициента значимости 0,2) – 15,42 баллов.

5.2. По показателям, характеризующим участников образовательных отношений, удовлетворенных графиком работы образовательной организации, в социологическом исследовании приняли участие 131 респондентов, из которых 124 участника образовательных отношений удовлетворены графиком работы образовательной организации, что составляет 94,66% респондентов. Итоговое значение составляет (с учетом коэффициента значимости 0,3) – 28,40 баллов.

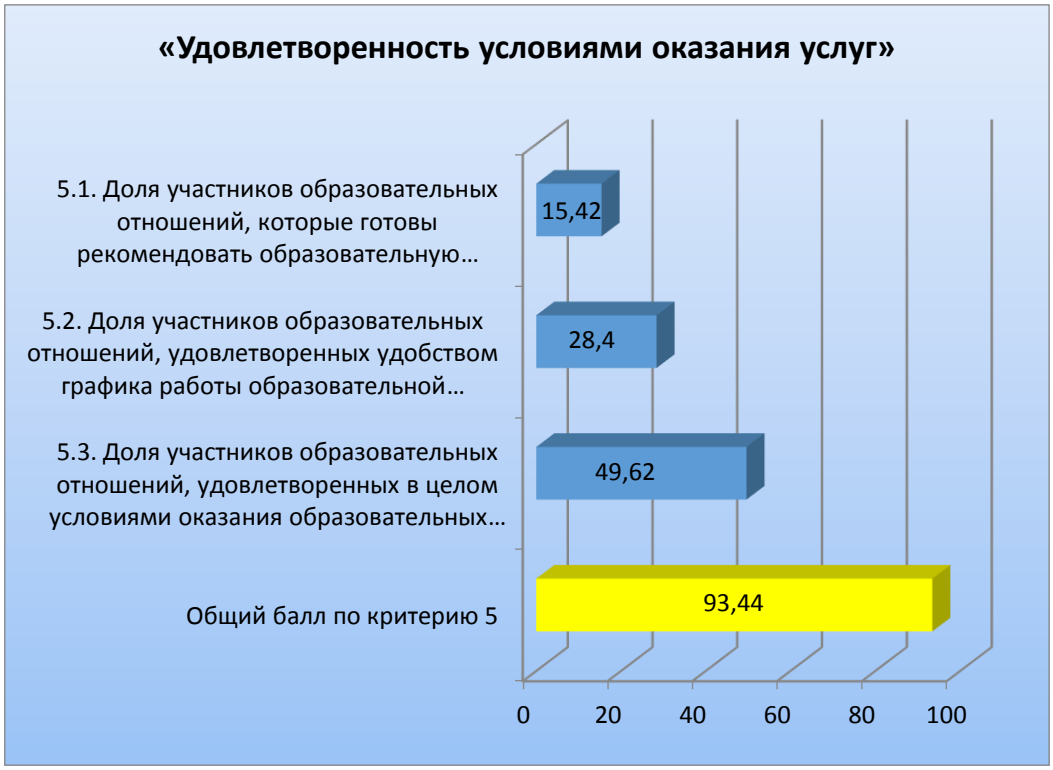
5.3. По показателям, характеризующим численность участников образовательных отношений, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в образовательной организации, проведено социологическое исследование среди 131 респондентов, 130 человек в целом удовлетворены условиями оказания услуг образовательной организацией, что составляет 99,24% респондентов. Итоговое значение составляет (с учетом коэффициента значимости 0,5) – 49,62 баллов.

Общий балл по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил – 93,44 балла (при максимальном значении 100 баллов) (Диагр.6).

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		93,44
	5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	фактическое значение показателя	77,10
		Коэффициент значимости	0,20
		Значение с учетом коэффициента значимости	15,42
	5.2.Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	фактическое значение показателя	94,66
		Коэффициент значимости	0,30
		Значение с учетом коэффициента значимости	28,40
	5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	фактическое значение показателя	99,24
		Коэффициент значимости	0,50
		Значение с учетом коэффициента значимости	49,62

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Диаграмма № 6



<u>Рекомендации членов внешних экспертных комиссий</u> по улучшению качества условий осуществления деятельности ГБПОУ СК «Ставропольское краевое художественное училище» (колледж)в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий предоставления услуг образовательными организациями:

- Разработать и разместить памятку для родителей по информационной безопасности.
- Систематизировать информацию о конкурсах (о работах, представляемых на выставки, конкурсы, дипломы) на региональном и всероссийском уровне.

<u>Рекомендации респондентов</u> по улучшению качества условий осуществления деятельности ГБПОУ СК «Ставропольское краевое художественное училище» (колледж)в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий осуществления деятельности образовательной организацией отсутствуют.

<u>Интегральное значение по совокупности общих критериев</u>, с учетом их значимости ГБПОУ СК «Ставропольское краевое художественное училище» (колледж)составило 89,73 балла. Детализация показателей общих критериев, участвующих в формировании интегрального значения приведена в Таблице 1.

Таблица № 1

наименование организации		Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ставропольского края «Ставропольское краевое художественное училище» (колледж)
		СПО
Дата визита в организацию		27.11.2018
Показатель оценки качества условий по организации (максимально -100 баллов), расчет в соответствии с формулой 6		89,73
1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	75,90
	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней	26,7
	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	15
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	34,20
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	99,77
	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий оказания услуг	30
	2.2 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 мероприятиях, и других массовых мероприятиях	40
	2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	29,77
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	89,00
	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	24,00
	3.2.Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40,00
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	25,00
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	90,53
	4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию	39,39
	4.2.Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию	39,08
	4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	12,06
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	93,44
	5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	15,42
	5.2.Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28,40
	5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49,62

Сведения, полученные по итогам реализации дистанционного и очного этапов сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления деятельности образовательной организацией в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий осуществления деятельности образовательными организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, подлежат передаче в Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями Ставропольского края и иными организациями, расположенными на территории Ставропольского края и осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Ставропольского края, при министерстве образования Ставропольского края для принятия решения о присвоении рейтинга организации и формирования плана мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг образовательной организацией.

Директор СКЦПОА **Е.С. Квасова**