Результаты проведенной независимой оценки качества образования ГБПОУ РТ «Республиканский медицинский колледж» на 2021 год

На основании приказа Министерства просвещения России от 13.03.2019 г. № 114 ГБУ «Институт оценки качества образования Республики Тыва» ГБПОУ Республики Тыва «Республиканский медицинский колледж» был включен в перечень образовательных организаций, подлежащих независимой оценке в 2021 году.

Процедуру независимой оценки с 19 мая 2021 года проводила независимая организация-оператор ООО «Демиург» по следующим разделам:

1. Показатели первого раздела «Открытость и доступность информации об образовательной организации»

В первом разделе показателей, характеризующих общий критерий оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, оценивались открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность. При этом были рассмотрены 3 критерия:

1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, в том числе:

- соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (далее – НПА);
- соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), в том числе:

- удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;

- удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

Среднее значение итогового показателя первой группы составляет **86,69 баллов** из 100 максимально возможных. **В колледже составляет 75,10 баллов.**

По первому критерию в колледже снижение данного показателя связано с отсутствием следующих данных на официальном сайте учреждений:

- о результатах самообследования;
- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

По второму критерию «Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» в колледже на официальном сайте отсутствует **раздел «Часто задаваемые вопросы».**

2. Показатели второй группы «Комфортность условий предоставления услуг»

Во втором разделе показателей, характеризующих общий критерий оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, касающихся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, рассматривается два критерия:

1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг.
2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией.

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» ни одной образовательной организации не применяется.

Среднее значение итогового показателя второй группы составляет **84,78 баллов** из 100 максимально возможных. **В колледже составляет 92,00 балла.**

Далее рассмотрим отдельные критерии группы показателей «Комфортность условий предоставления услуг».

По первому показателю «Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг» в колледже максимальное значение 100 баллов.

Среднее значение показателя «Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг» составляет **84,00 балла**. Снижение баллов по данному показателю было связано с отсутствием:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.

3. Показатели третьей группы «Доступность услуг для инвалидов»

Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов» содержит такие критерии, как:

1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Среднее значение комплекса показателей «Доступность услуг для инвалидов» составляет **52,19 баллов**, что является минимальным значением среди всех пяти разделов сводных показателей. **В колледже составляет 45,20 баллов.**

В ходе проведенного мониторинга сайтов учреждений не обнаружены следующие показатели, свидетельствующих об оборудовании помещений образовательных организаций и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов:

1) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;

2) наличие сменных кресел-колясок;

3) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Столь невысокое среднее значение показателя, характеризующего обеспечение условий доступности, которые позволяют инвалидам получать услуги наравне с другими, было связано с отсутствием в колледже:

- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- помощи, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории;

- возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

4. Показатели четвертой группы «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»

Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» оценивается только участниками образовательного процесса по результатам опроса. Данная группа содержит такие критерии как:

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

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

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

Среднее значение группы показателей «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» составило **93,37** баллов. Максимальное значение по данной группе **в колледже 90,20 баллов.**

В разрезе отдельных показателей качества данной группы критериев о своей удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, заявили все участники опроса.

5. Показатели пятой группы «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Пятая группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг» также оценивалась только по результатам анкетирования. В данную группу входят такие показатели, как:

1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации.

Среднее значение комплексного показателя, характеризующего удовлетворенность условиями оказания услуг, составило **91,82** балла. **В колледже составляет 91,40 баллов.**

Результаты опроса в разрезе отдельных показателей качества данной группы критериев. О своей готовности порекомендовать организацию родственникам и знакомым заявили все участники опроса. Все опрошенные полностью удовлетворены организационными условиями предоставления услуг.

Выводы и рекомендации по результатам полученных данных в ходе независимой оценки качества.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, а также в целях повышения качества их работы.

По результатам независимой оценки качества можно сделать следующие выводы. В целом по колледжу наблюдается высокая активность участников образовательных отношений в процедуре независимой оценки.

Показатель оценки качества сферы образования в колледже составляет **78,78 баллов** из 100 возможных. Результаты проведенной дистанционной проверки независимой оценки качества оказания услуг показало, что ГБПОУ РТ «РМК» находится на 2 месте, среди организаций среднего профессионального образования республики.

Показатель, характеризующая **«Доступность услуг для инвалидов» в колледже** дает наименьшее значение – **45,20%.** Соответственно в ходе проведенного мониторинга сайтов учреждений не обнаружены вышеперечисленные показатели, свидетельствующих об оборудовании помещений образовательных организаций и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов.

Значение показателя, характеризующие **«Открытость и доступность информации об образовательной организации»** по второму критерию «Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» в колледже на официальном сайте отсутствовал **раздел «Часто задаваемые вопросы».**

Необходимо отметить, что такие неотъемлемые характеристики качественного образования, как доброжелательность и компетентность работников, удовлетворение качеством предоставленных услуг и материально техническим обеспечением, а также готовность рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым по результатам онлайн-голосования, проведённого в рамках оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в колледже, находятся на достаточно высоком уровне. Средние значения данных показателей составляют **93,37 баллов** и в

колледже **90,20 балла.** Эти критерии приближаются к максимально возможным показателям, следовательно, участники образовательных отношений высоко оценивают образовательную организацию, которые они/их дети посещают.

В процессе анализа полученных результатов возможно внести следующие **предложения** по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями:

· направить свои усилия на насыщение информационного поля содержательными материалами, которые отражают реальную картину качества образовательных услуг;

· актуализировать содержание сайта в соответствии с нормативными требованиями к периодичности обновления информации на официальном сайте, информационными запросами родителей (законных представителей), обучающихся;

· обеспечить оперативную и эффективную обратную связь по электронной почте; обеспечить контроль рассмотрения предложений об улучшении работы, внесенных через сайт, электронную почту, опросы;

· особо пристальное внимание следует уделить оборудованию помещений образовательных организаций и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов и обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.