

УТВЕРЖДЕНО

Директор ООО «Курсобр»

\_\_\_\_\_ / В.С. Ильина /

«02» декабря 2019 г.

ОТЧЕТ

по исполнению договора №94-10 / ЕП-19 от 30 октября 2019 года на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности государственных образовательных организаций, подведомственных Комитету общего и профессионального образования Ленинградской области в 2019 году

Исполнитель:

Общество с ограниченной ответственностью «Курс образования»  
(ООО «Курсобр»)

Руководитель проекта:

директор ООО «Курсобр»

В.С. Ильина

Москва, 2019

## **РЕЗУЛЬТАТЫ НОК УОД**

**по Государственному бюджетному учреждению дополнительного образования «Ленинградский областной центр развития творчества одаренных детей и юношества «Интеллект»**

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности ( 135 анкет № п/п)

Сбор данных проводился в ноябре 2019 г. сотрудниками ООО «Курсобр», был осуществлен мониторинг официальных сайтов образовательных организаций, сбор информации, осмотр организаций в соответствии с требованиями критериев, связанных с открытостью и доступностью информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, а также с комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, после чего был произведен расчет показателей согласно действующему законодательству в данной области, с учетом рекомендаций Министерства труда и социальной защиты РФ.

### **Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами 0,3 28,35

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование 0,3 30,0

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» 0,4 37,71

**Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sub>1</sub> 96,06**

## **Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность 0,3 30,0

2.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) 0,3 28,44

**Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sub>2</sub> 97,41**

## **Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

3.1 Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов 0,3 24,0

3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими 0,4 32,0

3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов) 0,3 30,0

**Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sub>3</sub> 86,0**

## **Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

4.1 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) 0,4 37,63127

4.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) 0,4 39,41

4.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) 0,2 19,49

**Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К<sub>4</sub> 96,52**

## **Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ**

5.1 Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) 0,3 25,11

5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) 0,2 19,11

5.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) 0,5 49,26

**Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов  $K_5$  93,48**

**Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn) 93,89**

Значение NPS

Удовлетворенные (Промоутеры) 113

Нейтральные 16

Неудовлетворенные (Критики) 6

NPS (Удовл. – Неудовл.), % 79,3

В целом респонденты удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг. Значение индекса NPS выше 50, что говорит о хорошем уровне лояльности потребителей образовательных услуг к организации.

Итоговое значение критерия составляет 93,96 баллов, что определяет нахождение в «зеленой» зоне в рамках данного критерия. Тем не менее, необходимо учесть мнения респондентов.

*Мнения респондентов*

Респонденты отмечают положительные стороны деятельности учреждения дополнительного образования: деятельность администрации, квалификация педагогического состава, высокий уровень качества образовательных услуг, количество образовательных программ, организация учебного процесса, индивидуальный подход к каждому обучающемуся, систематическая подготовка

обучающихся к олимпиадам. Техническая оснащенность центра развития творчества одаренных детей и юношества, наличие скоростного Wi-Fi, территориальное месторасположение образовательного учреждения в экологически благоприятном районе, разнообразие меню питания, комфортное проживание и организация досуга детей во внеурочное время.

**Рекомендации**

**Найти возможность строительства новой спортивной площадки. Усилить материально-техническую базу проведения практик, обеспечить транспортную**

**доступность учреждения дополнительного образования, заменить окна в учреждении. Увеличить количество программ по иностранным языкам, увеличить**

**количество мест в центре развития творчества одаренных детей и юношества.**

**Обновить интерьер в комнатах для проживания, соблюдать температурный режим в помещениях, обеспечить подачу горячего водоснабжения, улучшить шумоизоляцию. Наладить обратную связь с потребителями услуг, организовывать экскурсии в г. Санкт-Петербург, улучшить рацион питания обучающихся, увеличить количество посадочных мест в столовой учреждения. В душевых кабинах поставить замки на двери, постелить коврики на пол.**

*Комментарии эксперта по сайту*

Оформление сайта хорошее, информативное, цветовая палитра приятная, шрифт читаемый, строки не наезжают друг на друга. Есть адаптированная версия для слабовидящих.

Информация о педагогических работниках, а также о руководстве представлена подробно, информация актуальна и соответствует требованиям к сайтам образовательных организаций, **однако у педагогического состава нет сведений о преподаваемых дисциплинах и сведения о наименовании направления** подготовки и (или) специальности указаны не у всех.

Взаимодействие с образовательной организацией на официальном сайте реализовано через всплывающее окно бизнес-менеджера Jivosite на главной странице, где можно задать вопрос и получить ответ в режиме онлайн.

К положительным сторонам следует отнести: сайт имеет удобную навигацию; на главной странице расположена динамическая фотогалерея, строка поиска по сайту, новости, ссылки на страницы в соцсетях и другие полезные ссылки.

**К негативным сторонам следует отнести: в разделе «Документы» по ссылке**

**на «Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений» размещено «Положение о добровольных пожертвованиях», в разделе «Образование» нет информации об аннотации к**

**рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии), информации 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; в разделе**

**«Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» нет информации об электронных образовательных ресурсах, к которым**

**129** обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

**Материально-техническое и информационное обеспечение организации** соответствует современным требованиям к обеспечению образовательного процесса на **среднем уровне**.

Имеются библиотека, два теннисных стола, 5 кулеров, помещения для круглосуточного пребывания, для сна и отдыха обучающихся, в том числе приспособленные для инвалидов и лиц с ОВЗ. Доступ в здание для лиц с ограниченными возможностями здоровья в учреждении обеспечен, инвалиды частично обеспечены условиями доступности для получения образовательных услуг наравне с другими, созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных технологий.

Охрана здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья исполняется в полном объеме и в соответствии с законодательством РФ: СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей» и СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 2.2.2. гигиена труда, технологические процессы, сырье, материалы, оборудование, рабочий инструмент. В наличии медкабинет и изолятор.

В учреждении имеется столовая с горячим питанием, в том числе приспособленная для инвалидов и лиц с ОВЗ.

Информация о культурных и спортивных мероприятиях отражается в рубрике «Новости» достаточно полно.

*Рекомендации*

**Внести на сайт следующие поправки:**

- дополнить разделы «Документы», «Образование» и «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» недостающей информацией, указанной выше в разделе «Выводы»;**
- разместить соответствующий документ по ссылке «Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений»;**
- дополнить информацию о педагогическом составе сведениями о преподаваемых дисциплинах и о наименовании направления подготовки и (или) специальности.**

