

# АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ ПРИКЛАДНОГО  
СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ  
ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КРАЕВЫМИ  
ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМИ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
В 2022 ГОДУ

Краевое государственное автономное профессиональное  
образовательное учреждение

**«Красноярский колледж сферы услуг и предпринимательства»**

Красноярск, 2022

## Справка о проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Название учреждения: Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский колледж сферы услуг и предпринимательства»

Таблица – 3

1.	Анализ содержания официального сайта	
1.1.	Адрес официального сайта учреждения	<a href="http://www.krascollege.ru/">http://www.krascollege.ru/</a>
1.2.	Сроки проведения анализа сайта	10.11.2022-25.11.2022
2.	Сбор и обобщение информации в помещениях организаций и на территориях, прилегающих к зданиям организаций	
2.1.	Адрес, по которому проходил сбор информации	23.1 660131, Красноярский край, г. Красноярск, ул. М. Рокоссовского, д. 17
		23.2 660131, Красноярский край, г. Красноярск, пр. Металлургов, д. 4 Б
		23.3 660131, Красноярский край, г. Красноярск, пр. Металлургов, д. 4 А
2.2.	Сроки обобщения информации в помещениях и на территориях	01.11.2022-30.11.2022
2.3.	Количество подготовленных фотоматериалов	166
2.4.	Количество заполненных форм экспертных листов	8
3.	Сбор мнений респондентов – получателей образовательных услуг	
3.1.	Сроки проведения сбора мнения респондентов	01.11.2022 – 07.12.2022
3.2.	Количество опрошенных респондентов всего	1294
3.3.	Количество респондентов опрошенных при помощи интерактивного опроса в сети интернет	1294
3.4.	Сроки проведения сбора мнения респондентов при помощи интерактивного опроса в сети интернет	01.11.2022 – 07.12.2022
3.5.	Адрес сайта для интерактивного опроса в сети интернет	<a href="https://anketolog.ru/nok_spo_2022">https://anketolog.ru/nok_spo_2022</a>
3.6.	Количество респондентов, опрошенных при помощи электронных анкет и передачи заполненных документов по электронной почте	0
3.7.	Сроки проведения сбора мнения респондентов при помощи электронных анкет	01.11.2022 – 07.12.2022
3.8.	Количество респондентов, опрошенных при помощи анкет в бумажном виде	0
3.9.	Сроки проведения сбора мнения респондентов при помощи бумажных анкет	-
3.10.	Количество респондентов, опрошенных при помощи телефонного опроса	0
3.11.	Сроки проведения телефонного опроса	-

## Результаты расчёта интегральных показателей по каждому критерию

для учреждения: Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский колледж сферы услуг и предпринимательства»

### 1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

#### 1.1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях указанной организации (показатель 1.1.)

Таблица – 4

1.	Установленный объем информации, размещенной на стендах	13
2.	Фактическое количество информации, размещенной на стендах	13
3.	Установленный объем информации, размещенной на сайте	71
4.	Фактическое количество информации, размещенной на сайте	71
5.	Расчетное значение (формула 1.1.)	30
6.	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	100

#### 1.2. Результаты сбора информации о функционирование дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями образовательных услуг (показатель 1.2.)

Таблица – 5

1.	Количество зафиксированных способов	5
2.	Расчетное значение (формула 1.2.)	30
3.	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	100

#### 1.3. Результаты опроса респондентов об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью (показатель 1.3.)

Таблица – 6

1.	Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах	1014
2.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	925
3.	Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	1196
4.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	958
5.	Расчетное значение (формула 1.3.)	34,4
6.	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	86

## **2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**

### **2.1. Результаты обобщения информации о создании в организации комфортных условий (показатель 2.1.)**

Таблица – 7

1.	Количество зафиксированных условий	5
2.	Расчетное значение (формула 2.1.)	50
3.	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	100

## **3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов**

### **3.1. Результаты обобщения информации об обеспечении в организации доступных условий для инвалидов в помещениях и на прилегающей к зданиям территории (показатель 3.1.)**

Таблица – 9

1.	Количество зафиксированных условий	2
2.	Расчетное значение (формула 3.1.)	12
3.	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	40

### **3.2. Результаты обобщения информации об обеспечении в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (показатель 3.2.)**

Таблица – 10

1.	Количество зафиксированных условий	5
2.	Расчетное значение	40
3.	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	100

## **4. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

### **4.1. Результаты опроса респондентов об удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством условий оказания услуг (показатели 2.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 5.3)**

Таблица – 11

	Наименование показателя	Общее число опрошенных получателей услуг	Число получателей, удовлетворенных услугой	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	Расчетное значение
1	2	3	4	5	6
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	1294	975	75	37,5

	Наименование показателя	Общее число опрошенных получателей услуг	Число получателей, удовлетворенных услугой	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	Расчетное значение
	(показатель 2.2.)				
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (показатель 3.3.)	208	187	90	27
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (показатель 4.1.)	1294	1110	86	34,4
4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (показатель 4.2.)	1294	1148	89	35,6
5	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (показатель 4.3.)	927	841	91	18,2
6	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (показатель 5.1.)	1294	1109	86	25,8
7	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (показатель 5.2.)	1294	1002	77	15,4

	Наименование показателя	Общее число опрошенных получателей услуг	Число получателей, удовлетворенных услугой	Значение показателя в баллах (от 0 до 100 баллов)	Расчетное значение
8	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (показатель 5.3.)	1294	1158	89	44,5

## Результаты расчетов итогового значения интегрального показателя оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Для учреждения: Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский колледж сферы услуг и предпринимательства» Показатели по каждому критерию

Таблица – 12

	Показатель оценки качества	Значение показателя в баллах	Коэффициент значимости показателя	Расчет с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий
1	2	3	4	5
1.	Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100	0,3	94,4
1.2.	1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100	0,3	
1.3.	1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации	86	0,4	
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	100	0,5	87,5
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	75	0,5	
3.	Доступность образовательной деятельности для инвалидов			
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов	40	0,3	79
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	0,4	
3.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	90	0,3	

1	2	3	4	5
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации			
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	86	0,4	88,2
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	89	0,4	
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	91	0,2	
5.	Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций			
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать образовательные услуги (кружки, секции и т.д.) родственникам и знакомым	86	0,3	85,7
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством расписания образовательных услуг	77	0,2	
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	89	0,5	

### Итоговое значение показателя оценки качества условий

Таблица – 13

№	Показатель оценки качества	Расчетный показатель, характеризующего данный критерий	Итоговое значение показателя оценки качества условий
---	----------------------------	--	--

1	2	3	4
1.	Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	94,4	86,96
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	87,5	
3.	Доступность образовательной деятельности для инвалидов	79	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации	88,2	
5.	Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций	85,7	



## **Свод отзывов о деятельности организации и предложений от респондентов по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности**

Для учреждения: Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский колледж сферы услуг и предпринимательства»

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Буфет в 3 корпусе: предложение - поставить столу-стойки круглые, за которыми можно кушать стоя.
- Благоустройство кампуса
- Начало учебного режима с 9:00
- диванчики в коридорах
- еду в автомате подешевле
- сделать больше мест для отдыха (лавочки, диваны).
- бойлеры с питьевой водой и туалетная бумага
- больше фонтанов с питьевой водой
- Было бы удобно, если бы часы с субботы раскидали на будние дни. (Особенно удобно для студентов, работающих в свободное время). Так же извечная пробела в туалетах - не хватает полотенце или нет мыла. В этом году практически всегда есть туалетная бумага, но руки не помыть толком.
- Более удобный график столовой и гардероба
- больше помощи в работе от преподавателей, готовности подсказать
- ремонт фасада

## **Перечень недостатков в работе организации, выявленных в процессе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности**

для учреждения: Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский колледж сферы услуг и предпринимательства»

### Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

По данному критерию организация получила 94,4 балла из 100. Нет недостатков.

### Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

По данному критерию организация получила 87,5 баллов из 100.

По результатам наблюдения было установлено, что не все параметры оценки выполняются в полной мере:

наличие и доступность питьевой воды на каждом этаже, где осуществляется образовательная деятельность

### Доступность образовательной деятельности для инвалидов

По результатам наблюдения было установлено, что не все параметры оценки выполняются в полной мере:

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)

наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

наличие сменных кресел-колясок

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

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

### Доброжелательность, вежливость работников организации

По данному критерию организация набрала 88,2 балла из 100,0. Нет недостатков.

### Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

По данному критерию организация получила 85,7 баллов из 100. Нет недостатков.

## **Общие выводы и рекомендации по совершенствованию образовательной деятельности организации**

Результаты проведенного в октябре-декабре 2022 года исследование, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг образовательной организации, дает основание сделать следующие выводы. Полученные обследованным учреждением оценки качества условий оказания услуг являются относительно высокими, итоговое значение показателя оценки качества условий – 86,96 баллов из 100, что можно оценить на отлично.

Образовательная организация получила высокие оценки практически по всем критериям, однако существуют параметры, по которым организация получила не максимальный балл, руководителю организации следуют проанализировать результаты независимой оценки качества и разработать план устранения выявленных недостатков в ходе НОКО.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
2. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»
3. Федеральный закон от 05 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 года № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации».
5. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
6. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;
7. Приказ Минпросвещения России от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам

профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»

8. Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки Российской Федерации от 14 августа 2020 года № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

9. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»