



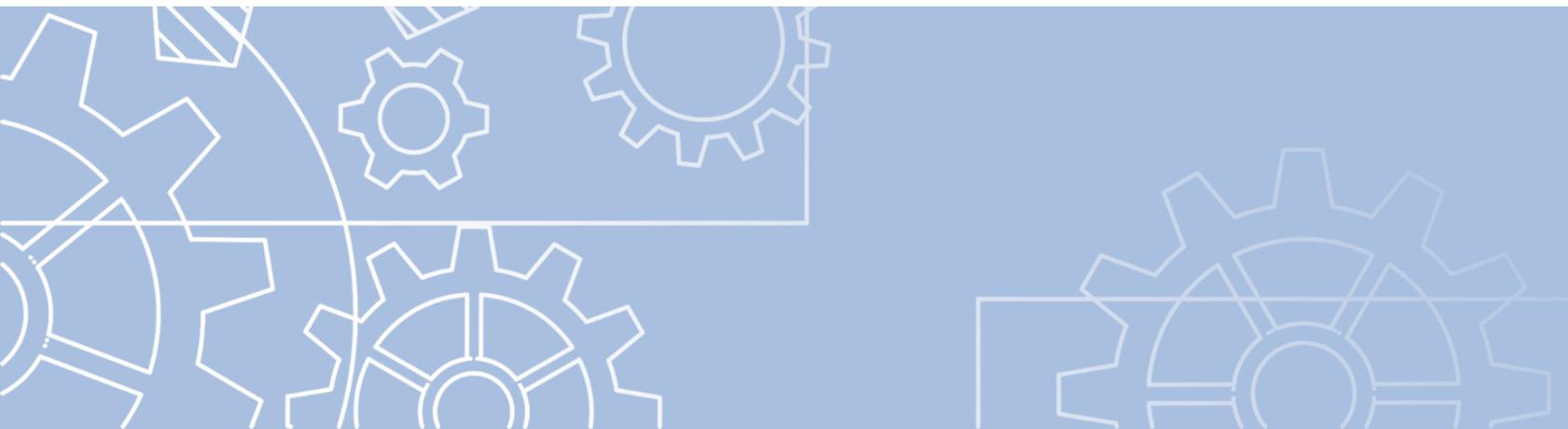
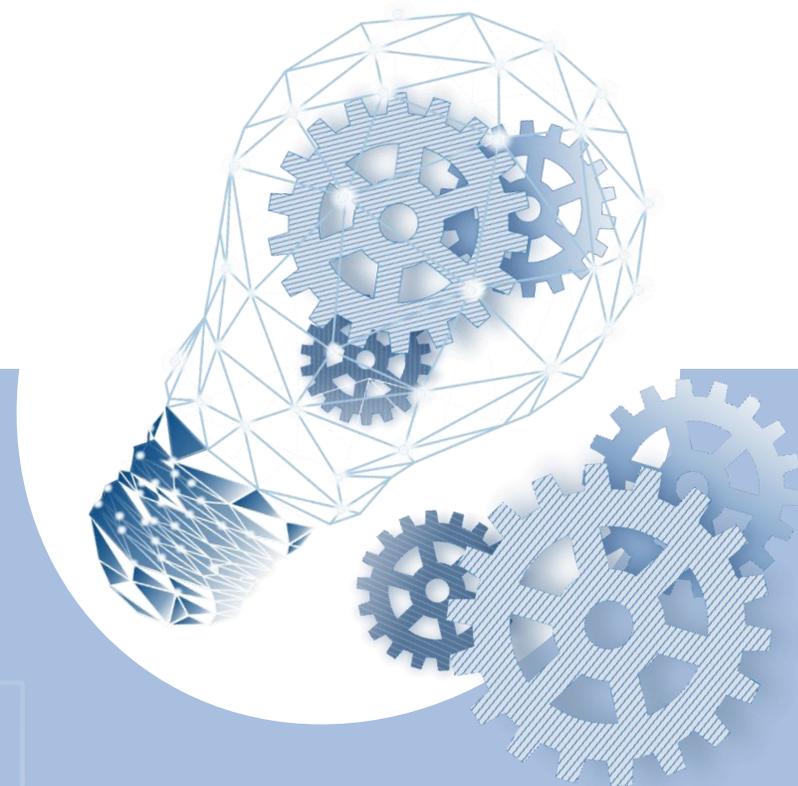
ДЕПАРТАМЕНТ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ
ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ В 2022 ГОДУ

27 декабря 2022 г.

Калинюк Юрий Владимирович

начальник Департамента профессионального образования Томской области





ПОДГОТОВКА КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ КАДРОВ ДЛЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНО-ОТРАСЛЕВОГО КЛАСТЕРА СТРОИТЕЛЬСТВО (КОРОТКИЕ ПРОГРАММЫ)

Приложение 2. Анкета получателей услуг

АНКЕТА Получателей услуг

Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг. Уделите немного времени заполнению данной анкеты, вы сможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.

Укажите наименование Вашей организации: _____

- 1) Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?
 1. да
 2. нет → переход к вопросу №5
- 2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)
- 3) Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?
 1. Да
 2. Нет → переход к вопросу №5
- 4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)
- 5) Удовлетворены ли Вы комфортом предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)
- 6) Имеете ли Вы (Ваш ребенок) статус инвалида?
 1. да
 2. нет (переход к вопросу №6)
- 7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)
- 8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочная, приёмная директора и т. д.)?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)
- 9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т. д.)?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)
- 10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, запись на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)
- 11) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?
 1. да
 2. нет

Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг такими организациями, а также в целях повышения эффективности их деятельности.

Цель исследования — повышение качества деятельности организациями в сфере образования положением.

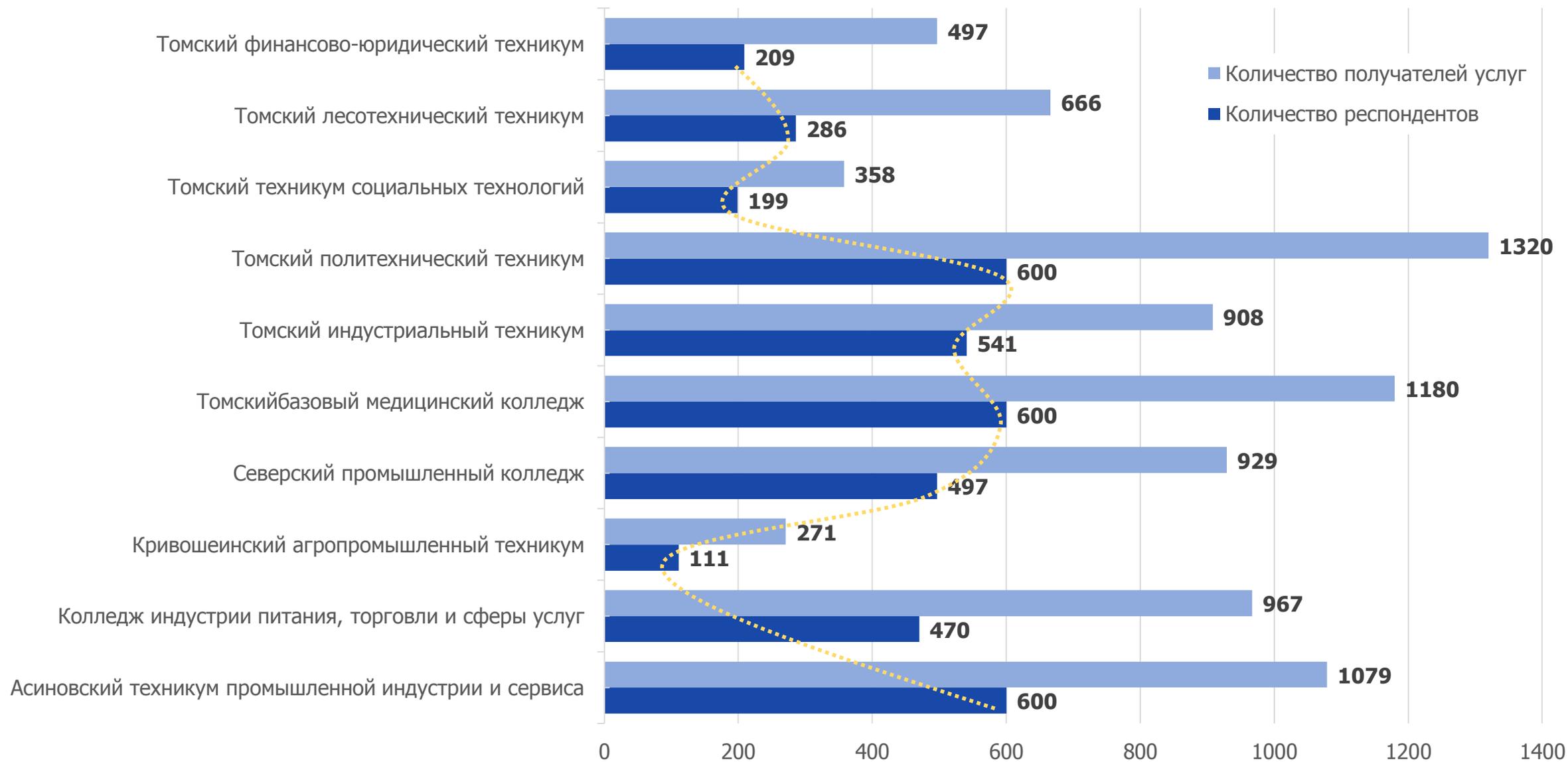
4 113
респондентов

Обучающиеся образовательных организаций
(в возрасте старше 14 лет)

Родители (законные представители)
обучающихся (воспитанников)
образовательных организаций
Томской области.



КОЛИЧЕСТВО РЕСПОНДЕНТОВ ИЗ ЧИСЛА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В 2022 г.



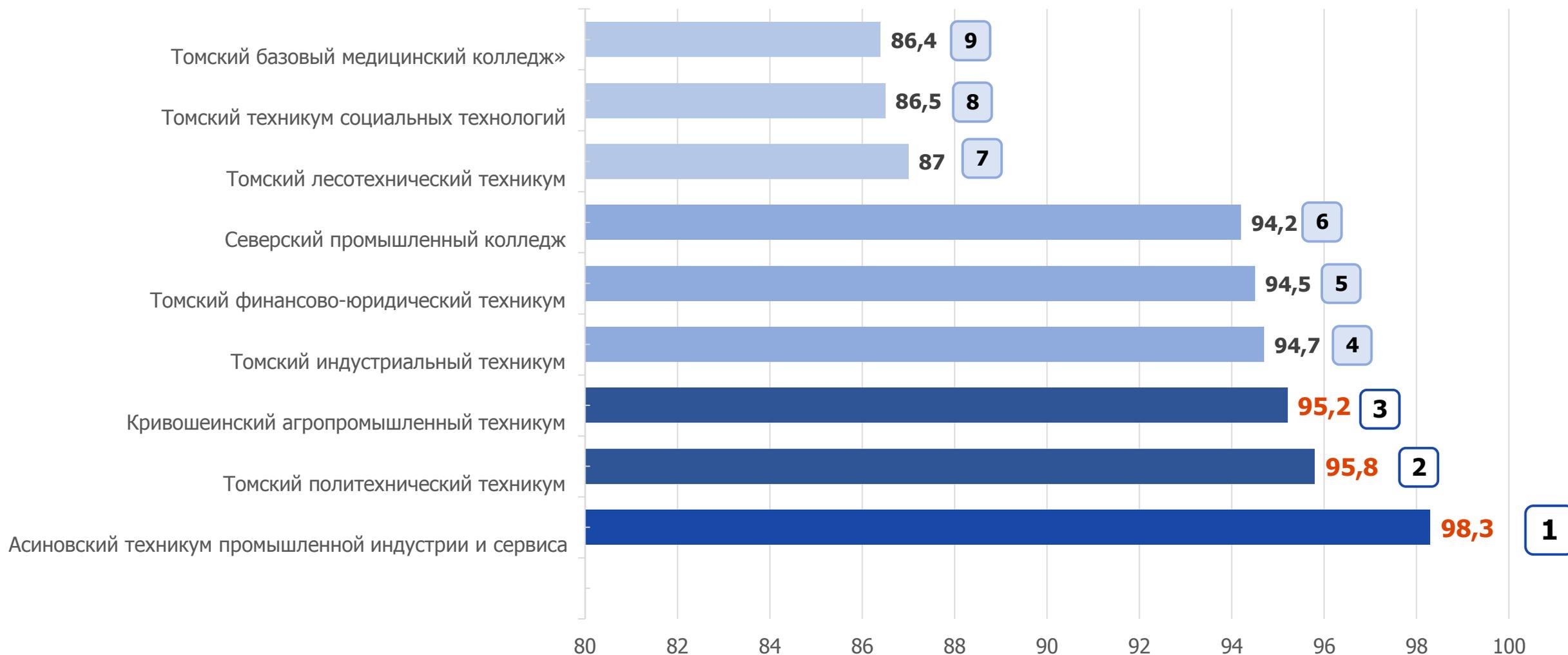


КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА



Критерий №1: «Открытость и доступность информации об организации образования».

Средний балл
91,7



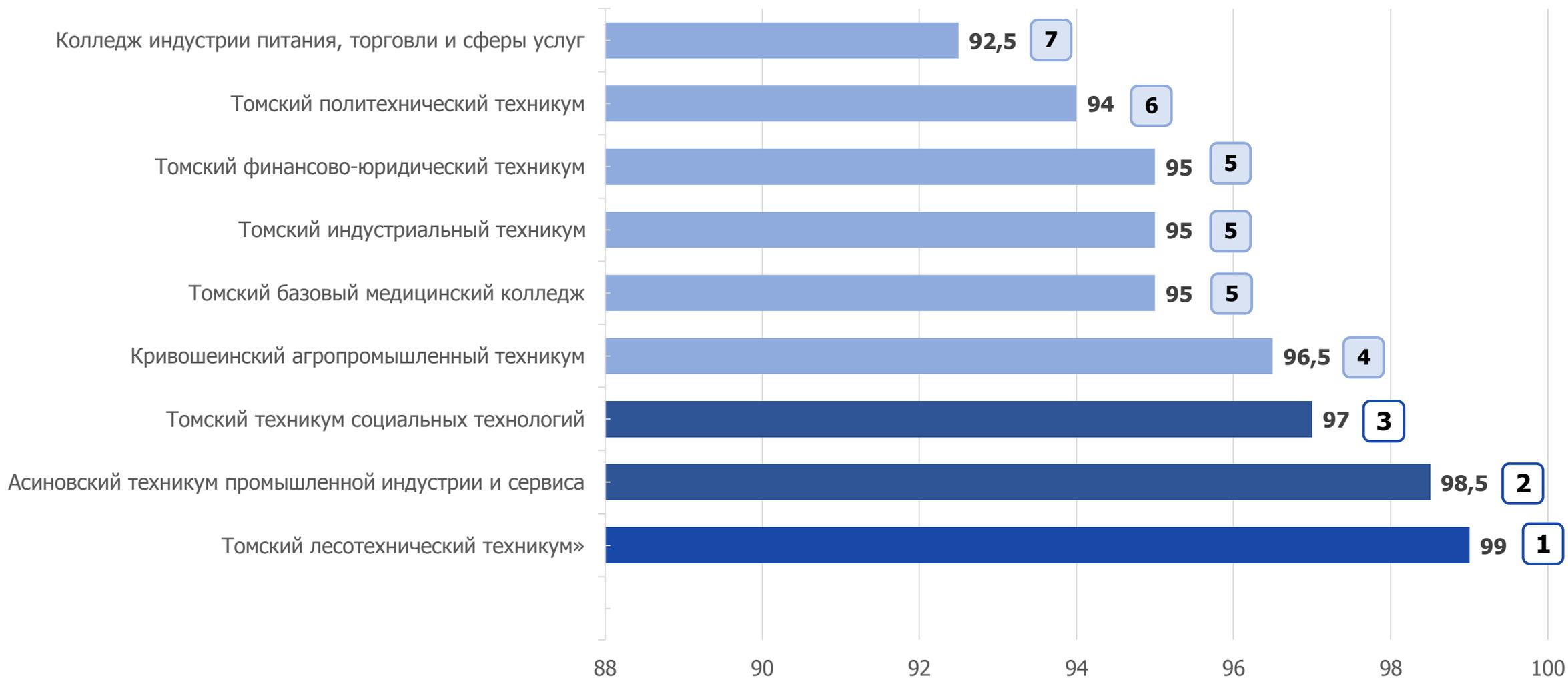


КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА



Критерий №2: «Комфортность условий предоставления услуг».

Средний балл
95,4



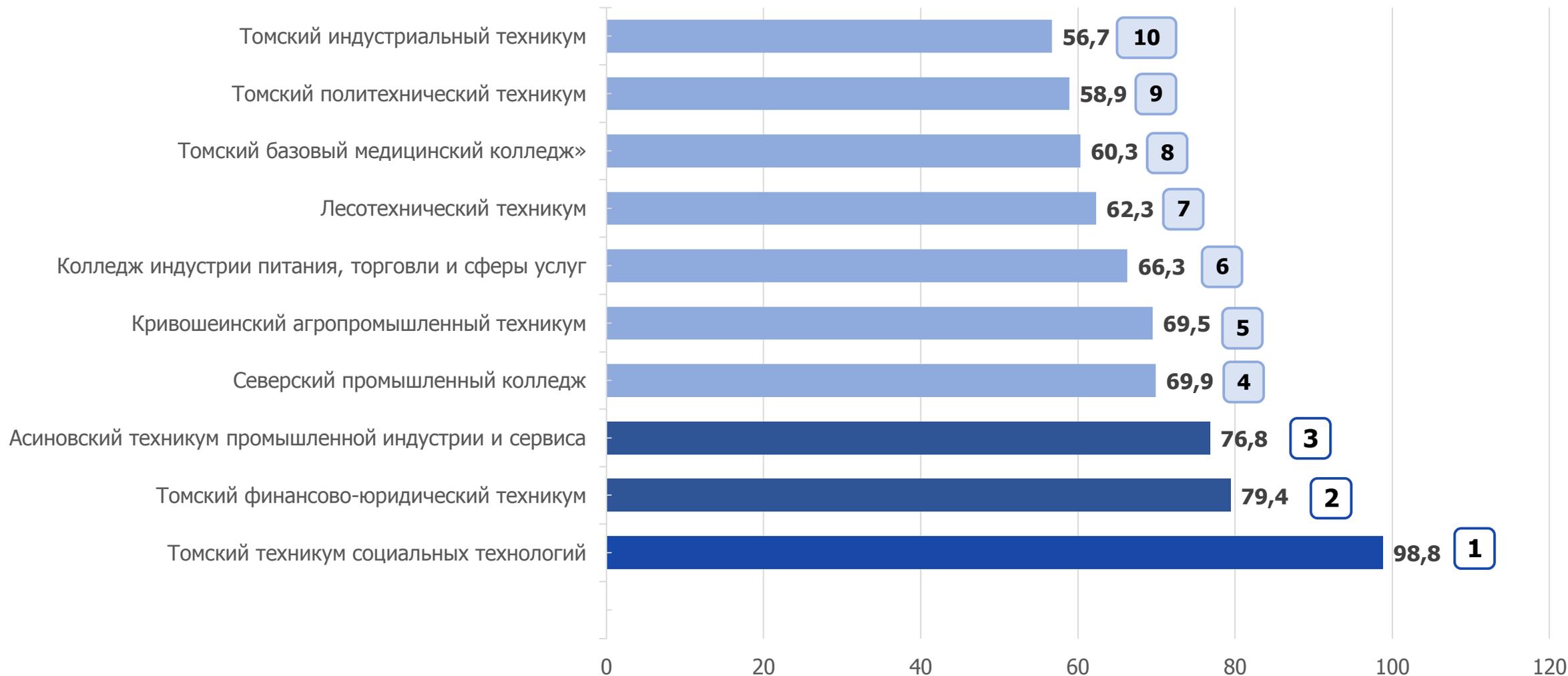


КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА



Критерий №3: «Доступность услуг для инвалидов».

Средний балл
69,89



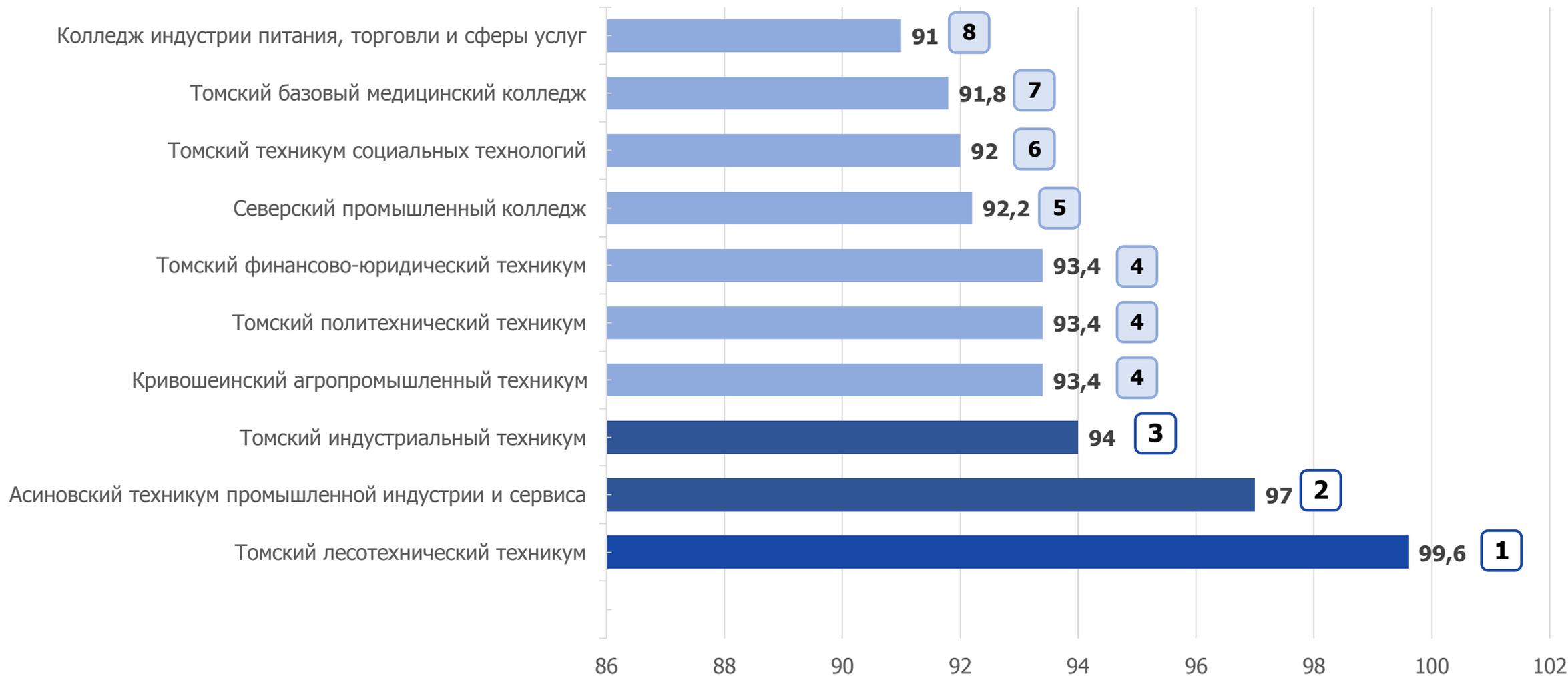


КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА



Критерий №4: «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Средний балл
93,78



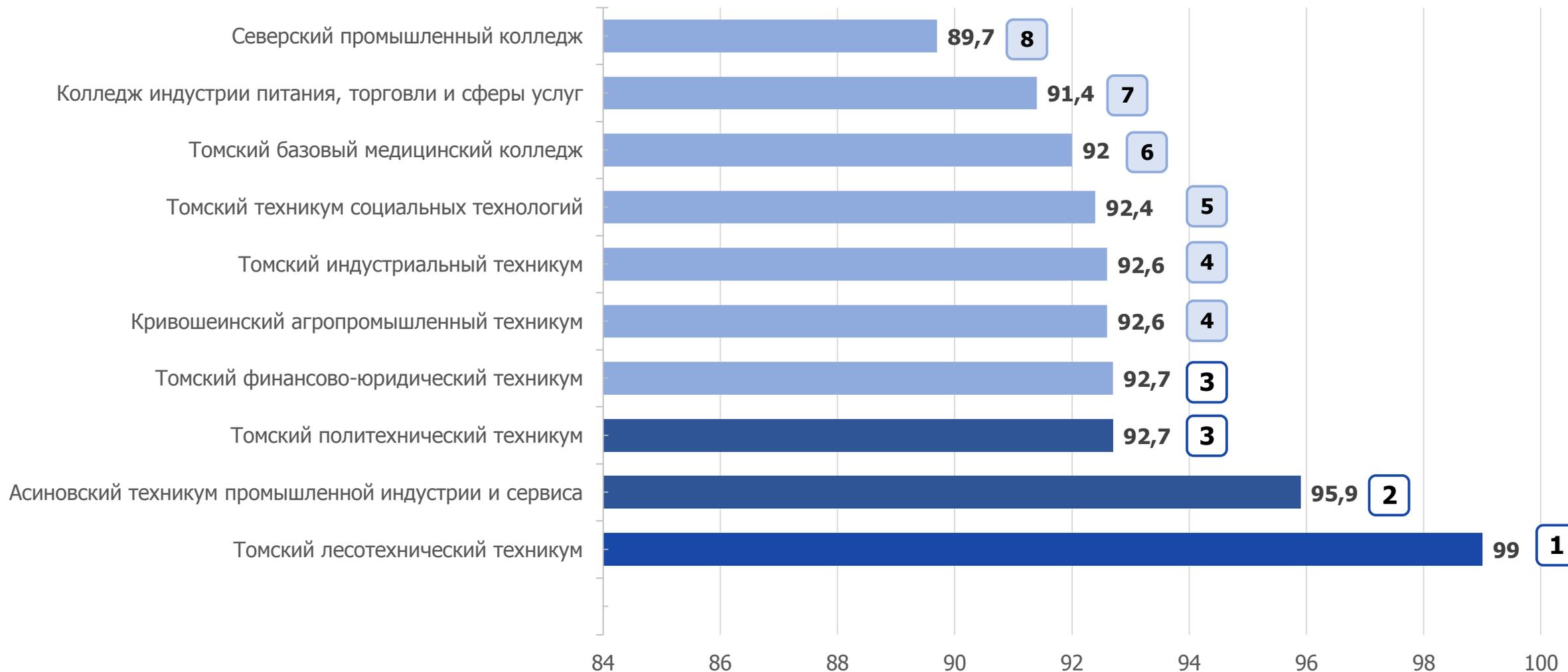


КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА



Критерий №5: «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Средний балл
93,1





ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ НА ТЕРРИТОРИИ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Наименование учреждения	Критерии					Итоговый показатель	Рейтинг
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий доставки услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
Средний балл	91,7	95,4	69,89	93,78	93,1	88,77	-
Томский техникум социальных технологий	86,5	97	98,8	92	92,4	93,34	1
Асиновский техникум промышленной индустрии и сервиса	98,3	98,5	76,8	97	95,9	93,3	2
Томский финансово-юридический техникум	94,5	95	79,4	93,4	92,7	91	3
Кривошеинский агропромышленный техникум	95,2	96,5	69,5	93,4	92,6	89,44	4
Томский лесотехнический техникум	87	99	62,3	99,6	99	89,38	5
Северский промышленный колледж	94,2	91,5	69,9	92,2	89,7	87,5	6
Томский политехнический техникум	95,8	94	58,9	93,4	92,7	86,96	7
Томский индустриальный техникум	94,7	95	56,7	94	92,6	86,6	8
Колледж индустрии питания, торговли и сферы услуг	84,4	92,5	66,3	91	91,4	85,12	9
Томский базовый медицинский колледж	86,4	95	60,3	91,8	92	85,1	10



ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ НА ТЕРРИТОРИИ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ





ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Общий вывод по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность: большинство респондентов полностью удовлетворены условиями оказания услуг организациями образования на территории Томской области

средний балл
итогового показателя
по всем организациям
– **88,77** балла

Высокими оценками были отмечены следующие критерии:

Критерий №1	«Открытость и доступность информации об организации»	91,7 балла
Критерий №2	«Комфортность условий предоставления услуг»	95,4 балла
Критерий №4	«Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)»	93,78 балла
Критерий №5	«Удовлетворенность условиями оказания услуг»	93,1 балла

Ряд проблем в деятельности организаций связан с доступностью услуг для инвалидов:

Критерий №3	«Доступность услуг для инвалидов»	69,89 балла
-------------	-----------------------------------	--------------------



ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1

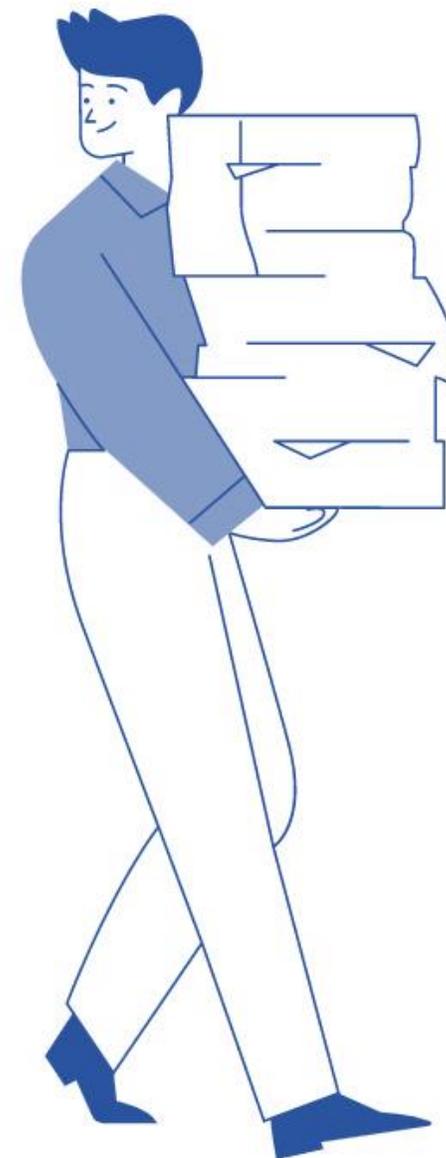
Несоответствие информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (*правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 20 октября 2021 г. № 1802, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 14 августа 2020 № 831*).

2

Помещения образовательных организаций и прилегающих к ним территорий недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

3

В образовательных организациях недостаточные условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.





ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1

Совершенствование работы сайтов образовательных организаций, своевременное обновление и наполнение необходимой информацией в соответствии с правилами размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 20 октября 2021 г. № 1802, и требованиями к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 14 августа 2020 № 831;

2

Обеспечение наличия на официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации, определение периодичности обновления и графика представления данных на сайты образовательных организаций;

3

Повышение комфортности условий обучения и воспитания, в том числе обучающихся с ОВЗ и инвалидов, оборудование помещений образовательных организаций и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в образовательных организациях условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

4

Активизация взаимодействия с родительской общественностью и формирование у родителей привычки получения информации на сайтах и стендах образовательных организаций.

5

Осуществление с определенной периодичностью мониторинга удовлетворенности получателей услуг, из числа обучающихся (воспитанников), а также родителей (законных представителей получателей услуг) качеством образовательной деятельности.



ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЗАМЕЧАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ПО УЛУЧШЕНИЮ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ОБРАЗОВАНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Очень хотелось бы удобную **мебель**

Неудобство **расписания** для студентов, ежедневные корректировки, работа с расписанием не системна

Хотелось бы, чтоб была **столовая при техникуме**. Очень жаль детей, особенно тех, что живут в общежитии, которая кстати ,надеемся ,будет.

Сделайте, пожалуйста, нормальное **отопление**.

Провести беседу с охранниками о вежливом общении со студентами

Улучшить условия в сан. узле (обеспечить туалетной бумагой в каждой кабинке и освежителем воздуха+ уборка)

Отремонтировать технику в кабинетах. Иногда все не работает, а демонстрационный материал нужен для учёбы детей

Обмен опытом с другими образовательными организациями, приглашение специалистов для мастер классов

Не грамотное составление **расписания**. 10 минут между парами - мало, есть большая перемена, но что делать другим которые приходят к 14 и сидят до 19.

Маленький ассортимент блюд в столовой и количество. Ребёнок приходит на обед - а брать нечего!

Ремонт спортивных залов и закупка инвентаря

Неудобство **расписания** для студентов, ежедневные корректировки, работа с расписанием не системна

Улучшить условия проживания в общежитии. Нет комнат отдыха