

**Автономная некоммерческая организация
«Социологическая служба «Эйдос» (Познание)**

ИНН 0323831122 КПП 032301001
ОГРН 1100300000096
670047, г. Улан-Удэ, ул. Бабушкина 13
тел/факс. (301-2)45-56-57

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

по результатам независимой оценки качества условий образовательной деятельности
организаций, осуществляющих образовательную деятельность
в сфере среднего профессионального образования,
по контракту № № 0102200001619002826 от 13.08.2019 г.

1. Объект: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Байкальский колледж туризма и сервиса» г. Улан-Удэ Республика Бурятия.

2. Предмет: Качество условий образовательной деятельности ГБПОУ «Байкальский колледж туризма и сервиса» г. Улан-Удэ Республика Бурятия на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными установленными в следующих нормативных актах:

1) Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

2) Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

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) Приказ Министерства труда Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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»

5) Приказ Минфина России от 22 июля 2015 года № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»;

6) Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «О правилах размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлении информации об образовательной организации»

7) Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа Государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

3. Результаты независимой оценки качества условий образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность в сфере среднего профессионального образования.

В ходе проведенной независимой оценки качества условий образовательной деятельности ГБПОУ «Байкальский колледж туризма и сервиса» были получены следующие результаты:

Значения показателей, характеризующих качество условий образовательной деятельности образовательной организации

№ п/п	Наименование показателя	Значение
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ		
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	99
	объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	35
	объем информации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	35
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	60
	количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации	2
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»	81
<i>Итоговое значение критерия K1</i>		<i>80</i>
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ		
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100
	количество комфортных условий предоставления услуг	5
2.2.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	56
<i>Итоговое значение критерия K2</i>		<i>78</i>
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ		
3.1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	20
	количество условий доступности организации для инвалидов	1
3.2.	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
	количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	2
3.3.	Доля получателей услуг- инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	50
<i>Итоговое значение критерия K3</i>		<i>34</i>
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя	73

	услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	72
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	76
<i>Итоговое значение критерия K4</i>		73
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ		
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	76
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	72
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	77
<i>Итоговое значение критерия K5</i>		76
<i>Интегральный показатель оценки качества условий образовательной деятельности S</i>		69

В рейтинге учреждений среднего профессионального образования по итогам независимой оценки качества условий образовательной деятельности ГБПОУ «Байкальский колледж туризма и сервиса» занял позицию 12 из 15 возможных.

4. По результатам проведенной оценки предложены следующие рекомендации:

4.1.Критерий K1.

1. На информационных общедоступных информационных ресурсах отсутствует информация о наличии (отсутствии) условий образовательной деятельности для детей с ограниченными возможностями.

2. На сайте организации отсутствуют:

- электронные сервисы для подачи электронного обращения,
- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

Рекомендовано:

- Привести в соответствие с требованиями Приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. N 785 "Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации";
- Дополнить информационные общедоступные информационные ресурсы информацией о наличии (отсутствии) условий образовательной деятельности для людей с ограниченными возможностями
- Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

4.2. Критерий 2.

Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы составляет 56%.

Рекомендовано разработать план мероприятий по повышению уровня комфортности организации:

- создание комфортных зон для отдыха на переменах;
- создание понятной навигации внутри организации (указатели);
- обеспечение доступности питьевой воды и т.п. (список предложений и рекомендаций учащихся в Приложении 1)

4.3. Критерий К3.

1. Продолжить работу по созданию доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья:

- строительство стоянок для автотранспорта инвалидов;
- строительство специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;
- обеспечить наличие надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и т.п.

2. Включить в план повышения квалификации преподавательского состава обучение на курсах по сопровождению детей с ограниченными возможностями.

4.4. Критерий К4 и Критерий К5

Осуществлять с определенной периодичностью (определенной внутренним локальным актом) мониторинг удовлетворенности учащихся качеством условий образовательной деятельности

5. Размещение информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Результаты экспертизы показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаются на сайте bus.gov.ru. – сайт предназначенный для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

ГБПОУ «Байкальский колледж туризма и сервиса» в целях устранения недостатков, выявленных по итогам проведения независимой оценки качества условий осуществления деятельности, необходимо предоставить в срок до 15 февраля 2020 года в Министерство образования и науки Республики Бурятия соответствующий план.

Форма представления плана, утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457, приведена в Приложении 2 к настоящему Заключению. Рекомендуем обратить особое внимание, на информацию, представляемую в графу «Сведения о ходе реализации мероприятия», так как впоследствии данные сведения будут размещены на официальном сайте bus.gov.ru

Директор



Будаева Ц.Б.

Перечень предложений и пожеланий студентов, высказанных во время анкетирования (*стиль и правописание сохранено*):

- Больше выходных
- Улучшения медпункта
- Каникулыыыы!!!
- Кормили в столовой
- вежливое обращение к студентам
- Улучшить автостоянку
- больше увеселительных мероприятий
- Наличие лабораторий
- Сделайте курилку
- Начать заниматься с учениками
- Новые туалеты
- Пары по часу
- Сделать дешевле питание для студентов .
- БОЛЬШЕ СКАМЕЕК
- Лавочки бы поставить
- Нормальный санузел
- Больше скамеек
- Интернет для учащихся
- Больше мест для отдыха
- Лавочки не мешали бы
- Футбольное поле
- Безлимитный интернет
- Лавочки
- Скамейки, нормальный сан.узел
- Интернет для учащихся
- Стипендия побольше
- В туалете дверь
- Закрывающийся туалет
- Чистые туалеты
- Скамейки
- Убрать противную охрану организовать зону комфорта
- Улучшение стабильности расписания, улучшить санузлы (щеколды, дополнительные туалеты хотя бы еще 1 в
- Стабильность расписания, кулеры с водой, улучшение туалетов и много чего другого
- Скамейки, и другие удобства
- сделать нормальные туалеты для студентов
- Каникулы
- Больше выходных
- Каникулы
- Меньше пар, больше выходных
- чуть больше выходных
- Открыть туалеты для студентов
- чтоб степендии были больше
- Улучшить санитарную комнату, установить кулеры с питьевой водой.
- Поставить кулеры с водой
- Что бы в столовой кормили бесплатно
- Доступ в интернет
- устраивать дискотеки, но и не только, можно разные мероприятия
- быть более внимательными к поступающим
- обновить оборудование

- оборудование новое
- бесплатное питание
- улучшить работу по оказанию услуг
- обновить компьютерную технику
- бесплатное питание
- новая мебель
- Введение 3Д принтеров,ручек и т.д
- В общежитии ноутбук
- Футбол
- Пинбол
- Нормировать расписание пар
- Мыло, туалетную бумагу в мужской туалет. Больше скамеек на этажах
- Сделать лифт|эскалатор. Поставить евро окна в общежитие,
- Скамейки, вай-фай, мыло в туалет, больше мест где можно взять питьевой воды
- поставить кулеры. 2- поставить диванчики. 3- улучшить жизнь студентам.
- поставить куллеры, поставить диванчики, поставить лифт/эскалатор, улучшить еду в столовке,

уменьшить

- Поварское дело для желающих , обучения .
- Питание
- Евро окна в общежитии
- В общежитие поставить евро окна
- Туалет
- Повышение стипендии
- Питание, туалет, практическое обучение
- купить автобус для экскурсий
- Туалеты
- Проводить кружки дополнительного познания зарубежной кухни и просто сделать большой

ассортимент кружко

- Больше зон отдыха
- новое общежитие
- Бесплатное питание
- Сделать заложки в туалетах

Утверждена
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 17 апреля 2018 г. N 457

ФОРМА ПЛАНА
ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ, ОБРАЗОВАНИЯ,
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ФЕДЕРАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ
МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ

УТВЕРЖДАЮ

(ф.и.о. руководителя органа
местного самоуправления)

(подпись)

(дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг ^{<1>}

(наименование организации)

на 20__ год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Планов ый срок реализа ции меропр иятия	Ответствен ый исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия ^{<2>}	
				реализованн ые меры по устранению выявленных недостатков	фактиче ский срок реализац ии

I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении
медико-социальной экспертизы

II. Комфортность условий предоставления услуг

III. Доступность услуг для инвалидов

--	--	--	--	--	--

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения
медико-социальной экспертизы

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<1> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными [Законом](#) Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", федеральными законами "[О социальной защите](#) инвалидов в Российской Федерации", "[Об основах охраны](#) здоровья граждан в Российской Федерации", "[Об образовании](#) в Российской Федерации", "[Об основах](#) социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

<2> [Графа](#) "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".