

Савен

Муниципальное бюджетное
учреждение
«Методический центр»

☎663305, Красноярский край, г.
Норильск, улица Кирова, дом 20а
тел. (3919) 23-88-49, 23-88-50
E-mail: it.center@norcom.ru,
mc@norduo.ru
Сайт: <http://normc.ucoz.ru>

« 16 » 11 2017

Шемрук О.И. Шемрук

Общественный совет

по проведению независимой
оценки качества оказания услуг в
сфере культуры, социального
обслуживания и образования
муниципальными учреждениями
муниципального образования
город Норильск

« 16 » 11 2017

И.И. Митинский

**Результаты
проведения независимой оценки качества образовательной
деятельности
муниципального автономного учреждения дополнительного
образования «Дворец творчества детей и молодежи»**

Норильск, 2017

1

Независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – НОК ОД) проводилась в отношении муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Дворец творчества детей и молодежи» (далее – МАУ ДО «ДТДМ») (таблица 1).

Таблица 1

Наименование образовательной организации	Юридический адрес, сайт	Руководитель образовательной организации, контакты
муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Дворец творчества детей и молодежи»	663300, Красноярский край, город Норильск, район Центральный, ул. Комсомольская, д. 12 Сайт: http://dtdm-norilsk.ru , http://дтдм-норильск.рф	Директор: Фокшей Людмила Николаевна Контактные телефоны: 8(3919) 46-34-26 8(3919) 46-26-61 Адрес электронной почты: nord@dtdm.org.ru

Методика и инструментарий исследования.

Контент-анализ информации на сайте МАУ ДО «ДТДМ».

Анкетирование респондентов – родителей, законных представителей воспитанников, для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг МАУ ДО «ДТДМ».

Период проведения исследования:

оценка сайта учреждения с 13.11.2017 по 16.11.2017,

анкетирование респондентов с 01.10.2017 по 30.10.2017.

Организация - оператор НОК ОД: муниципальное бюджетное учреждение «Методический центр» (таблица 2).

Таблица 2

Наименование учреждения	Юридический адрес, сайт	Руководитель учреждения, контакты
муниципальное бюджетное учреждение «Методический центр»	Юридический адрес: 663305, Красноярский край, г. Норильск, улица Кирова, дом 20а Сайт: http://normc.ucoz.ru	Директор: Шемрук Оксана Ивановна Контактные телефоны: 8(3919) 238849, 8(3919) 238850 Адрес электронной почты: it.center@norcom.ru

Основы, обеспечивающие проведение НОК ОД.

– Распоряжение Администрации города Норильска Красноярского края от 28 мая 2015 г. № 3248 «Об общественном совете по проведению независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры, социального обслуживания и образования муниципальными учреждениями муниципального образования город Норильск».

– Распоряжение начальника Управления общего и дошкольного образования Администрации города Норильска № 280-202 от 25.04.2017 «О проведении независимой оценки качества образовательной деятельности

муниципальных бюджетных, автономных образовательных учреждений, подведомственных Управлению общего и дошкольного образования Администрации города Норильска».

– Приказ Министерства образования и науки РФ от 10 декабря 2013 г. № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию».

– Информация об учреждении, размещенная на официальном сайте МАУ ДО «ДТДМ» в сети Интернет.

– Решение заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры, социального обслуживания и образования муниципальными учреждениями муниципального образования город Норильск от 31.05.2017 по внесению изменений (дополнений) в план-график проведения НОК ОД в 2017 году.

– Документы МАУ ДО «ДТДМ».

– Анкетирование респондентов.

Исследуемый период: 2016-2017 учебный год

Срок проведения НОК ОД: октябрь-ноябрь 2017 года

НОК ОД учреждения осуществляется с целью предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ, на основе общедоступной информации (*статья 95.2 ФЗ-273 «Об образовании в Российской Федерации»; дополнения в 273-ФЗ внесены в соответствии с приказом № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»*).

В соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» НОК ОД проведена по четырем основным критериям:

– критерий №1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»;

– критерий №2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»;

– критерий №3 «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации»;

– критерий №4 «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности образовательной организации».

В опросе приняли участие 323 респондента.

Результаты НОК ОД по каждому из критериев представлены в таблице 3:

Критерий	Максимальный балл	Балл МАУ ДО «ДТДМ»	% от максимально возможного количества баллов
Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	40	28	70,0%
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	70	53,1	75,8%
Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации	20	20	100%
Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения	30	30	100%

Анкетирование родителей (законных представителей) воспитанников по критерию № 1 показало, что:

- удовлетворены актуальностью и полнотой информации, размещенной на официальном сайте учреждения, 74,6% респондентов;
- устраивает информация о педагогических работниках учреждения, размещенная на официальном сайте, 73,4% респондентов;
- удовлетворены уровнем доступности средств для взаимодействия с участниками образовательных отношений 71,5% респондентов;
- удовлетворены работой с обращениями граждан в образовательном учреждении 74,9% респондентов.

Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся по критерию № 2 показало, что:

- удовлетворены материально-техническим и информационным обеспечением учреждения 63,5% респондентов;
- удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями охраны и укрепления здоровья обучающихся, считают, что учреждение оборудовано всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности – 76,5% респондентов;
- удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями организации питания обучающихся – 94,7% респондентов;
- удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями для индивидуальной работы с обучающимися 77,7% респондентов;
- 75,5% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются более 3 дополнительных образовательных программ для обучающихся;

- 9,6% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются 3 дополнительные образовательные программы для обучающихся;
- 5,9% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются 2 дополнительные образовательные программы для обучающихся;
- 5,3% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуется 1 дополнительная образовательная программа для обучающихся;
- 3,7% респондентов считают, что в образовательном учреждении не реализуются дополнительные образовательные программы для обучающихся;
- удовлетворены условиями для развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, 76,5% респондентов;
- удовлетворены уровнем и качеством оказываемой психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся в образовательном учреждении 65,9% респондентов;
- удовлетворены условиями, созданными в образовательном учреждении для организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, 68,1% респондентов.

Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся по критерию № 3 показало, что:

- 73,1% респондентов положительно оценивают доброжелательность и вежливость персонала и работников учреждения;
- 92,3% респондентов отмечают высокую компетентность персонала и работников учреждения.

Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся по критерию № 4 показало, что:

- удовлетворены материально-техническим обеспечением 74,9% респондентов;
- удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в 88,5% респондентов;
- готовы рекомендовать родственникам и знакомым 79,9 % респондентов.

Интегральный показатель по организации составил 8,7 баллов из 10 максимально возможных баллов.

Итоговые данные по оцениванию учреждения приведены в таблице 4:

Таблица 4

№ п/п	Показатели	Балл за показатель МАУ ДО «ДТДМ»
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»	
1.1.	Полнота и актуальность информации об образовательном учреждении и его деятельности, размещенной на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	8,0
1.2.	Наличие на официальном сайте образовательного	8,1

	учреждения в сети «Интернет» сведений о педагогических работниках	
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте образовательного учреждения в сети «Интернет», в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы учреждения	7,4
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в образовательное учреждение (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте образовательного учреждения)	4,6
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательного учреждения в сравнении со средним по городу (в сопоставимых показателях)	8,35
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников)	5,95
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися (воспитанниками)	9,65
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	8,35
2.5.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся (воспитанников), включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных и спортивных мероприятиях	7,1
2.6.	Наличие возможности оказания обучающимся, воспитанникам психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи	7,4
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся (воспитанников) с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	6,35
3.	Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников»	
3.1.	Доброжелательность и вежливость работников	10
3.2.	Компетентность работников	10
4.	Критерий «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности учреждения»	
4.1.	Удовлетворение материально-техническим обеспечением учреждения	10
4.2.	Удовлетворение качеством предоставляемых	10

	образовательных услуг	
4.3.	Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым	10

Комплексный подход к проведению НОК ОД позволил обеспечить её эффективность и качество.

Сумма баллов по всем четырем критериям составила 131,1, что составляет 81,9% от максимально возможного количества баллов.

Предложения администрации МАУ ДО «ДТДМ» по повышению качества работы учреждения по результатам НОК ОД:

1. Провести анализ результатов НОК ОД с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне МАУ ДО «ДТДМ» запросам и ожиданиям потребителей образовательных услуг по всем показателям.

2. Разместить информацию о результатах НОК ОД и план мероприятий по улучшению качества работы МАУ ДО «ДТДМ» в разделе «Независимая оценка» на официальном сайте учреждения в сети «Интернет».

3. Учитывать результаты НОК ОД в управленческой деятельности, при формировании программы развития МАУ ДО «ДТДМ».

По улучшению качества информирования через сайт учреждения:

1. Провести анализ сайта МАУ ДО «ДТДМ» на соответствие его требованиям, утвержденным приказом Рособнадзора № 785 от 29.05.2014 «Требования к структуре официального сайта образовательной организации в сети Интернет и формату представления на нем информации».

2. Продолжить расширение доступности информации на официальном сайте учреждения: разместить информацию о зачислении (отчислении) обучающихся в учреждение, в контактной информации о педагогических сотрудниках указать образование и наличие (отсутствие) ученой степени.

3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении учреждения, развивать систему дистанционного взаимодействия образовательной организации и получателей услуг, своевременно реагировать на жалобы и предложения потребителей образовательных услуг, развивать информационные сервисы для потребителей образовательных услуг.

По улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта:

1. Продолжить работу по созданию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

2. Представить опыт работы МАУ ДО «ДТДМ» по созданию условий охраны и укрепления здоровья обучающихся среди учреждений дополнительного образования детей.

По повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в учреждении:

1. Довести информацию о результатах НОК ОД до всех участников образовательных отношений МАУ ДО «ДТДМ».

По повышению качества образовательной деятельности учреждения:

1. Организовать проведение различных мероприятий, направленных на повышение компетенций получателей услуг в использовании электронных ресурсов и информации, размещенной на сайте МАУ ДО «ДТДМ».