

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.А. Золотникова

**Результаты
проведения независимой оценки качества образовательной
деятельности
муниципального бюджетного учреждения дополнительного
образования «Центр внешкольной работы»**

Норильск, 2017

I. Общие сведения

Независимая оценка качества образовательной деятельности (далее – НОК ОД) проводилась в отношении муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр внешкольной работы» (далее – МБУ ДО «ЦВР») (таблица 1).

Таблица 1

Наименование образовательной организации	Юридический адрес, сайт	Руководитель образовательной организации, контакты
муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр внешкольной работы»	663330, город Норильск, район Талнах, улица Михаила Кравца, дом 16. официальный сайт: http://cvr-t.ucoz.ru/	Директор: Мартынова Светлана Юрьевна Контактные телефоны: 8(3919) 37-41-00 8(3919) 37-41-68 Адрес электронной почты: mbu.do.cvr@yandex.ru

Методика и инструментарий исследования.

Контент-анализ информации на сайте МБУ ДО «ЦВР».

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

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 МБУ ДО «ЦВР» 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 МБУ ДО «ЦВР».

– 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 352 респондента.

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

Таблица 3

Критерий	Максимальный балл	Балл МБУ ДО «ЦВР»	% от максимально возможного количества баллов
Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	40	30,4	76,0%
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	70	57,8	82,6%
Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации	20	20	100%
Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения	30	30	100%

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

- удовлетворены актуальностью и полнотой информации, размещенной на официальном сайте учреждения, 67,6% респондентов;
- устраивает информация о педагогических работниках учреждения, размещенная на официальном сайте, 81% респондентов;
- удовлетворены уровнем доступности средств для взаимодействия с участниками образовательных отношений 74,4% респондентов;
- удовлетворены работой с обращениями граждан в образовательном учреждении 71,9% респондентов.

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

- удовлетворены материально-техническим и информационным обеспечением учреждения 74,4% 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 75,8% респондентов,
- удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями организации питания обучающихся 100% респондентов;
- удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями для индивидуальной работы с обучающимися 73,9% респондентов;
- 82,7% респондентов знают, что в образовательном учреждении реализуются более трёх дополнительных образовательных программ;

- 7,7% респондентов знают, что в образовательном учреждении реализуются три дополнительные образовательные программы;
- 9,7% респондентов известно, что в образовательном учреждении реализуются 2 дополнительные образовательные программы;
- удовлетворены условиями для развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, 66,2% респондентов;
- удовлетворены уровнем и качеством оказываемой психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся в образовательном учреждении 83,2% респондентов;
- удовлетворены условиями, созданными в образовательном учреждении для организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, 73,9% респондентов.

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

- 91,8% респондентов положительно оценивают доброжелательность и вежливость персонала и работников учреждения;
- 92% респондентов отмечают высокую компетентность персонала и работников учреждения.

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

- удовлетворены материально-техническим обеспечением 88,9% респондентов;
- удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в 86,1% респондентов;
- готовы рекомендовать образовательное учреждение родственникам и знакомым 96,9% респондентов.

Интегральный показатель по организации составил 9,01 баллов из 10 максимально возможных баллов.

Итоговые данные по оцениванию учреждения приведены в таблице 4:

Таблица 4

№ п/п	Показатели	Балл за показатель МБУ ДО «ЦВР»
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»	8,5
1.2.	Наличие на официальном сайте образовательного учреждения в сети «Интернет» сведений о педагогических работниках	9,7
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	7,6

	возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы учреждения	
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)	4,7
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)	9,6
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников)	4,6
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися (воспитанниками)	9,7
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	8,7
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	8,9
2.6.	Наличие возможности оказания обучающимся, воспитанникам психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи	7,8
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания, обучающихся (воспитанников) с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	8,6
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 образовательных услуг	10
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 138,2, что составляет 86,3% от максимально возможного количества баллов.

Предложения администрации МБУ ДО «ЦВР» по повышению качества работы учреждения по результатам НОК ОД:

1. Провести анализ результатов НОК ОД с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне МБУ ДО «ЦВР» запросам и ожиданиям потребителей образовательных услуг по всем показателям.
2. Разместить информацию о результатах НОК ОД и план мероприятий по улучшению качества работы МБУ ДО «ЦВР» в разделе «Независимая оценка» на официальном сайте учреждения в сети «Интернет».
3. Учитывать результаты НОК ОД в управленческой деятельности, при формировании программы развития МБУ ДО «ЦВР».

По улучшению качества информирования через сайт учреждения:

1. Необходимо продолжить расширение доступности информации на официальном сайте учреждения посредством приведения документов организации в соответствие действующему законодательству, своевременного обновления размещенной информации: разместить документы об учреждении, сведения о финансово-хозяйственной деятельности.
2. Осуществлять мероприятия по расширению возможности телекоммуникационных сетей для использования работниками МБУ ДО «ЦВР» в целях осуществления профессиональной деятельности и получения исчерпывающей информации потребителями образовательных услуг для решения вопросов, связанных с предложениями и замечаниями по организации образовательного процесса.

По состоянию качества комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

1. Рассмотреть возможности по приобретению и оснащению МБУ ДО «ЦВР» оборудованием для создания доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
2. Разместить на сайте информацию об условиях охраны и укрепления здоровья обучающихся, созданных в МБУ ДО «ЦВР».

По повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в учреждении:

1. Анкетирование респондентов выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности респондентов качеством отношения персонала и работников МБУ ДО «ЦВР» к потребителям образовательных услуг.
2. Продолжить работу, направленную на развитие компетентностей персонала и работников МБУ ДО «ЦВР».

По повышению качества образовательной деятельности учреждения:

1. Организовать мероприятия, направленных на повышение компетенций получателей услуг в использовании электронных ресурсов.
2. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении учреждения,

своевременно реагировать на жалобы и предложения потребителей образовательных услуг, развивать информационные сервисы для потребителей образовательных услуг.

3. Результативность обращений получателей услуг в образовательное учреждение с предложениями, пожеланиями, замечаниями, жалобами и т.д. должна быть отражена на сайте, чтобы данная работа не осуществлялась формально.