

Итоги

проведения независимой оценки качества образовательной деятельности бюджетных образовательных организаций, подведомственных департаменту образования Администрации города Омска

Наименование образовательной организации, в отношении которой проводилась независимая оценка качества образовательной деятельности (НОК ОД)	бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Дом творчества «Кировский»
Период проведения НОК ОД	09.01.2017-17.03.2017
Оператор проведения НОК ОД	Общество с ограниченной ответственностью «Мегапринт»
Цель НОК ОД	Независимая оценка качества образовательной деятельности образовательной организации осуществлялась в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации (в соответствии со ст. 95.2 ФЗ № 256 от 21.07.2014 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»)
Дата представления в департамент образования результатов НОК ОД образовательной организации	05.05.2017
Реквизиты протокола заседания Общественного совета, на котором заслушаны результаты НОК ОД и утверждены предложения об улучшении качества образовательной деятельности образовательной организации	Протокол № 3(8) заседания Общественного совета при департаменте образования Администрации города Омска от 04.05.2017

<p>Общие критерии независимой оценки качества образовательной деятельности, по которым проводилась НОК ОД</p>	<p>1) критерий открытости и доступности информации об организации; 2) критерий комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения; 3) критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации; 4) критерий удовлетворенности качеством оказания услуг.</p>
<p>Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности</p>	<p>По критерию 1: 1.1. Полнота и актуальность информации об ОО, ее деятельности, размещенной на официальном сайте в сети Интернет. 1.2. Полнота информации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет, об условиях обучения в ОО; 1.3. Полнота информации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет, об образовательных услугах ОО; 1.4. Наличие на официальном сайте ОО сведений о педагогических работниках организации. 1.5. Доступность взаимодействия с руководителем и педагогическими работниками ОО по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте ОО, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации. 1.6. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте).</p> <p>По критерию 2: 2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение ОО. 2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. 2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися. 2.4. Наличие дополнительных образовательных программ. 2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся. 2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся. 2.7. Наличие условий для организации обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидов.</p> <p>По критерию 3: 3.1. Доброжелательность и вежливость работников ОО в процессе общения по телефону и в сети Интернет (электронная почта, форум, гостевая книга). 3.2. Компетентность работников ОО в процессе общения по телефону и в сети Интернет (полнота,</p>

	<p>доступность и точность ответов работников ОО по запросу потребителей услуг).</p> <p>3.3. Соблюдение норм делового этикета работниками ОО в процессе общения по телефону и в сети Интернет</p> <p>3.4. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников ОО, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.</p> <p>По критерию 4:</p> <p>4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением ОО, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.</p> <p>4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.</p> <p>4.3. Доля получателей образовательных услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.</p>							
<p>Дополнительные показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности, по которым проводилась НОК ОД</p>	<p align="center">-</p>							
<p>Количественные результаты независимой оценки качества образовательной деятельности образовательной организации</p>	<p>Критерий 1</p>	<p align="center">19 баллов</p>	<p>Критерий 2</p>	<p align="center">32 балла</p>	<p>Критерий 3</p>	<p align="center">12 баллов</p>	<p>Критерий 4</p>	<p align="center">13 баллов</p>
<p>Сводное описание результатов независимой оценки качества образовательной деятельности образовательной организации</p>	<p>В ходе НОК ОД анализировалась информация на сайте ОДО, состояние территории и помещений, проведено анкетирование родителей. Особое внимание уделялось вопросам взаимодействия администрации и педагогических работников ОДО с потребителями образовательных услуг, состоянию материально-технической базы, вопросам питания, температуры в помещениях, отношению сотрудников ОДО к обучающимся, их безопасности, удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством оказания образовательных услуг.</p> <p>Были выявлены следующие положительные стороны деятельности ОДО:</p> <p>1) на сайте ОДО представлены основные документы, информация о материально-техническом обеспечении; правила и процедура приема в ОДО; имеются учебный план, расписание занятий, перечень общеобразовательных общеразвивающих программ, реализуемых в ОДО; информация о платных образовательных услугах; частично информация об администрации и педагогических</p>							

работниках ОДО; имеется регистрация на сайте www.bus.gov.ru;

2) хорошее материально-техническое и информационное обеспечение ОДО; имеются специализированные кабинеты, оснащенные необходимым оборудованием; актовый зал и методический кабинет, оснащенный методической литературой; дополнительные образовательные программы;

3) частично обеспечены комфортные и безопасные условия для обучающихся, охраны и укрепления их здоровья, в том числе: функционирующая система освещения и исправное ограждение территории ОДО; удовлетворительное состояние территории и зданий ОДО; эстетическое оформление кабинетов, коридоров и холлов работами обучающихся и результатами их достижений; отсутствуют травмирующие предметы; комфортный температурный режим, обеспечен питьевой режим; хорошее санитарно-гигиеническое состояние туалетных помещений, оборудованных с учетом возраста обучающихся; имеются средства гигиены; в наличии физкультурно-оздоровительная и спортивная инфраструктура;

4) частично обеспечена возможность развития творческих способностей и интересов обучающихся;

5) компетентность и доброжелательность администрации и сотрудников ОДО в общении с родителями (законными представителями) по телефону и электронной почте;

6) удовлетворенность большинства опрошенных родителей (законных представителей) доброжелательностью, вежливостью и открытостью к диалогу работников ОДО.

Выявленные недостатки:

1) на сайте ОДО отсутствует информация об организации питания обучающихся; о повышении квалификации педагогических работников ОДО; отсутствует адрес электронной почты для связи с руководителем и его заместителями; не обеспечена возможность взаимодействия с потребителями образовательных услуг с помощью электронных сервисов (форума, гостевой книги или др.); обновление информации осуществляется нерегулярно;

2) отсутствует видеонаблюдение;

3) не организовано горячее питание; отсутствуют места для приема пищи;

4) не обеспечена возможность оказания обучающимся психологической, медицинской и социальной помощи (отсутствуют соответствующие узкие специалисты);

5) отсутствуют условия для обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидов;

6) не обеспечена доступность взаимодействия с потребителями образовательных услуг по телефону (время дозвона составляет более 9 секунд) и электронной почте (ответ не поступил в течение 24 часов с момента отправки сообщения по электронной почте);

	<p>7) низкая доля опрошенных родителей (законных представителей), положительно оценивающих компетентность работников ОДО и готовых рекомендовать ОДО другим потребителям образовательных услуг.</p>
<p>Предложения об улучшении качества образовательной деятельности образовательной организации</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Организации дополнительного образования обеспечить наличие на сайте ОДО всей необходимой информации; электронных сервисов для осуществления взаимодействия с потребителями образовательных услуг (форума, гостевой книги или др.); обновление информации осуществлять не реже 1 раза в 2 недели.2. Департаменту образования усилить контроль за соблюдением комфортности и безопасности условий для получения услуг, а именно: за созданием условий для детей с ОВЗ и инвалидов.3. Организации дополнительного образования предпринять меры по улучшению качества образовательной деятельности, в том числе по повышению компетентности работников ОДО; по обеспечению возможности оказания обучающимся психологической, медицинской и социальной помощи; по обеспечению доступности взаимодействия с потребителями образовательных услуг по телефону и электронной почте.4. Организации дополнительного образования предпринять меры по созданию комфортных и безопасных условий в ОДО, в том числе: по установке видеонаблюдения; по организации горячего питания обучающихся и мест для приема пищи.