

### 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><b>По критерию 1:</b>  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><b>По критерию 2:</b>  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><b>По критерию 3:</b>  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><b>По критерию 4:</b></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>							
Дополнительные показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности, по которым проводилась НОК ОД	–							
Количественные результаты независимой оценки качества образовательной деятельности образовательной организации	Критерий 1	<b>19 баллов</b>	Критерий 2	<b>32 балла</b>	Критерий 3	<b>12 баллов</b>	Критерий 4	<b>13 баллов</b>
	Мах – 30 баллов		Мах – 70 баллов		Мах – 20 баллов		Мах – 20 баллов	
Сводное описание результатов независимой оценки качества образовательной деятельности образовательной организации	<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><b>Были выявлены следующие положительные стороны деятельности ОДО:</b></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](http://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"><li>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.</li><li>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.</li><li>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.</li><li>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.</li></ol>