Пояснительная записка к плану мероприятий по улучшению качества работы  
муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования  
Ворошиловского района города Ростова-на-Дону  
«Центр детского творчества»

по результатам независимой оценки качества образования

План мероприятий по улучшению качества работы МБУ ДО ЦДТ разработан на основе результатов независимой оценки качества образования за 2016 год. Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее — НОК ДОД) - оценочная процедура, направленная на получение сведений об образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и проводимая с целью повышения информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций. НОК ДОД осуществлялась по следующим группам показателей:

•комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

•доброжелательность, вежливость, компетентность работников;

•удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации.

Анализ результатов НОК ДОД по МБУ ДО ЦДТ позволяет сделать следующие выводы:

•Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций,

осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется

образовательная деятельность, можно оценить, в целом, как «высокого» уровня и составляет 86,6% (максимум - 70 баллов, по МБУ ДО ЦДТ — 66).

•Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций,

осуществляющих образовательную деятельность, доброжелательности, вежливости, компетентности работников по МБУ ДО ЦДТ максимальные — 20 баллов из 20.

•Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций,

осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности по МБУ ДО ЦДТ высокие — 26 баллов из 30.

Учитывая результаты НОК ДОД по МБУ ДО ЦДТ, в план мероприятий по улучшению качества работы в МБУ ДО ЦДТ включены следующие направления работы:

•Материально-техническая база МБУ ДО ЦДТ

•Повышение уровня профессионального мастерства педагогических работников МБУ ДО ЦДТ

•Открытость и доступность образовательной организации.

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВОРОШИЛОВСКОГО РАЙОНА ГОРОДА РОСТОВА-НА-ДОНУ  
«ЦЕНТР ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА»

(МБУ ДО ЦДТ)

Отчёт

о проведении независимой оценки качества подготовки  
обучающихся по дополнительным общеобразовательным

программам  
(4 квартал 2016 г.)

Отчёт подготовил:

Родионова Евгения Петровна

зам директора

по методической работе

МБУ ДО ЦДТ

г. Ростов-на-Дону  
декабрь 2016

Независимая оценка качества дополнительного образования детей (далее -НОК ДОД) - оценочная процедура, которая в соответствии с пунктом 1 статьи 95 Закона об образовании направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, о качестве подготовки

обучающихся и реализации образовательных программ.

В рамках независимой оценки в 2016 году исследовалось качество образовательной деятельности муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования Ворошиловского района города Ростова-на-Дону «Центр детского творчества» (далее - ЦДТ).

Независимая оценка проводилась в соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «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» Приказом Минфина России от 22 июля 2015 года No 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»и Минобразования Ростовской области от 24.02.2015 № 87

Оценивались открытость и доступность информации о ЦДТ, в т. ч. качество информирования через Интернет-сайты; комфортность условий, в которых, в которых осуществлялась образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников ЦДТ; удовлетворенность качеством образовательной деятельности ЦДТ.

Нормативные документы, регламентирующие проведение независимой  
оценки качества образовательной деятельности организаций,  
дополнительного образования.

1. «Паспорт приоритетного проекта «Доступное дополнительное образование для детей» (утв. президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и приоритетным проектам, протокол от 30.11.2016 N11)
2. [Концепция](http://legalacts.ru/doc/rasporjazhenie-pravitelstva-rf-ot-04092014-n-1726-r/%23100114) развития дополнительного образования детей, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 4 сентября 2014 г. N1726-р.
3. Федеральный зако[н от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ](http://udmedu.ru/documents/informatsionno_analiticheskiy_otdel/FZ_121229_273-%D0%A4%D0%97.pdf) «Об образовании в Российской Федерации» (статья 95 «Независимая оценка качества образования»).
4. Приказ Минфина России от 22 июля 2015 г. N116н "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";
5. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации [от 05 декабря 2014 года № 1547](http://udmedu.ru/nepr_deyat/monitoring/otsenka_nezavisimaya/dokumenty/pr_moinRF_141205_1547.pdf) «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».
6. Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 03.04.2015 № АП-512 02 "О направлении методических рекомендаций по НОКО"
7. Приказ Управления образования города Ростова-на-Дону от 09.11.2016 № УОПР-714.

Цели и задачи проведения независимой оценки.

Цели и задачи:

НОК ДОД осуществляется в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг дополнительного образования детей, а также в целях повышения качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам.

НОК ДОД согласно "Концепции развития дополнительного образования детей" является одним из механизмов развития дополнительного образования детей.

В приоритетном проекте "Доступное дополнительное образование для детей" независимая оценка качества рассматривается как источник информации для общедоступного федерального информационного портала с региональными и муниципальными сегментами по вопросам дополнительного образования детей (далее - "Навигатор"), который позволяет семьям выбирать дополнительные общеобразовательные программы, соответствующие запросам, уровню подготовки и способностям детей с различными образовательными потребностями и возможностями (в том числе находящимися в трудной жизненной ситуации), обеспечивает возможность проектирования индивидуальных образовательных траекторий ребенка, а также выступает как механизм оценки и учета достижений обучающихся.

Развитие системы независимой оценки качества дополнительного образования способствует индивидуализации образования, созданию инструментов общественного участия в управлении системой дополнительного образования, принятию обоснованных управленческих решений органами управления образованием различных уровней, повышению удовлетворенности граждан качеством дополнительных общеобразовательных программ.

Получение данных об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством оказания услуг ЦДТ, осуществлялось методом анкетирования получателей услуг.

Объекты независимой оценки учреждений (перечень учреждений).

Независимая оценка в 2016 году проводилась в отношении муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования Ворошиловского района города Ростова-на-Дону «Центр детского творчества» (МБУ ДО ЦДТ) - адрес: г.Ростов-на-Дону, упр. Космонавтов, 36.

Сайт: <http://cdtrnd.ru/>

Период проведения исследования: оценка сайта организации, оценка качества работы по другим критериям была проведена по графику в 1 квартале 2016 года.

Критерии независимой оценки учреждений

Организации дополнительного образования осуществляют свою деятельность по образовательным программам дополнительного образования. Независимая оценка проводилась по трём блокам критериев, с максимальным количеством баллов - 120:

1. Оценка качества образовательной деятельности организаций,

осуществляющих образовательную деятельность, касающаяся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (макс. 70 баллов ).

1. Оценка качества образовательной деятельности организаций,

осуществляющих образовательную деятельность, касающаяся

доброжелательности, вежливости, компетентности работников (макс. 20 баллов ).

1. Оценка качества образовательной деятельности организаций,

осуществляющих образовательную деятельность, касающаяся

удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций (макс. 30 баллов).

Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- анкетирование респондентов - родителей (законных представителей) - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг.

Результаты независимой оценки качества образовательной деятельности  
организаций дополнительного образования по критерию «Комфортность  
условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» (сайт;

анкетирование).

1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону) (в сопоставимых показателях) (10 баллов);
2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (10 баллов);
3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися (10 баллов);
4. Наличие дополнительных образовательных программ (10 баллов);
5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях (10 баллов);
6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого- педагогической, медицинской и социальной помощи (10 баллов);
7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (10 баллов). Максимальное количество баллов по всем блокам - 70 баллов.

Критерий оценивался по результатам анализа материалов самообследования или данных на сайте ЦДТ.

Результаты, полученные по данному критерию для организации представлены в таблице 1.

Таблица 1.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результаты оценивания по критерию комфортности условий | | | | | | | | ИТОГО |
|  | Материально -техническое и информа­ционное обеспечение организации | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся | Условия для индиви­дуальной работы с обучаю­щимися | Наличие  допол­  нительных  образова­  тельных  программ | Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся | Наличие возможности оказания психолого­педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | Наличие условий для беспрепятств енного доступа инвалидов | Max - 70 б. |
|  | Max -10 | Max -10 | Max -10 | Max -10 | Max -10 | Max -10 | Max -10 |  |
| ЦДТ | 10 | 8 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8 | 66 |

Как показывают данные Таблицы 1 , в целом, организация ЦДТ соответствует критериям безопасности, благоустройства и комфортности на территории и внутри зданий положительным результатам (66 баллов из 70 возможных).

Можно выделить проблемы:

1. В организации нет физкультурного (спортивного) зала или других спортивных сооружений.
2. Доступ в здание ЦДТ для маломобильных групп населения обеспечен частично.

Анкетирование

По 2 критерию проводилось анкетирование получателей образовательных

услуг.

**Количество участников анкетирования**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Учреждение | Кол-во обучающихся | Кол-во родителей -респондентов |
| МБУ ДО ЦДТ | 4468 | 2643 |

Выводы по результатам анкетирования: 99 % получателей

образовательных услуг удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность ЦДТ.

Результаты независимой оценки качества образования организации дополнительного образования по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» (анкетирование).

1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (10 баллов);
2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (10 баллов).

Исследование по данному критерию проводилось методом анкетирования получателей образовательных услуг - 2 вопроса анкеты.

Максимальное количество баллов по всем блокам - 20 баллов.

Результаты, полученные по данному критерию для организации представлены в таблице 2.

Таблица 2.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результаты оценивания по третьему критерию доброжелательность, вежливость, компетентность работников | | | ИТОГО |
|  | Доброжелательность и вежливость | Компетентность работников | Max - 20 б. |
|  | работников | организации |  |
|  | Max - 10 б. | Max - 10 б. |  |
| ЦДТ | 10 | 10 | 20 |

Анкетирование

По критерию проводилось анкетирование получателей образовательных

услуг.

**Количество участников анкетирования**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Учреждение | Кол-во обучающихся | Кол-во родителей -респондентов |
| МБУ ДО ЦДТ | 4468 | 2643 |

Количественный показатель рассчитывался по баллам, значение каждого из которых соответствовало определённому варианту ответа в анкете.

Показатели анкетирования по критерию:

|  |  |
| --- | --- |
|  | ДДТ |
| Полностью удовлетворены | 100 % |
| Неудовлетворительно | 0 |

Выводы: При проведении анкетирования в целом отмечается положительная практика оказания услуг. 100% получателей образовательных услуг ЦДТ удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников организации.

Результаты независимой оценки качества образования организации  
дополнительного образования по критерию «Общее удовлетворение  
качеством образовательной деятельности организации» (анкетирование).

1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (10 баллов);
2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (10 баллов);
3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (10 баллов).

Исследование по данному критерию проводилось методом анкетирования получателей образовательных услуг.

Максимальное количество баллов по всем блокам - 30 баллов.

Результаты, полученные по данному критерию для организации представлены в таблице 3.

Таблица 3.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Результаты оценивания по четвёртому критерию удовлетворённости качеством образовательной деятельности | | | | ИТОГО |
|  | Удовлетворение | Удовлетворение | Г отовность | Max - 30 б |
|  | материально- | качеством | рекомендовать |  |
|  | техническим | предоставляемых | организацию |  |
|  | обеспечением | образовательных услуг | родственникам и |  |
|  | организации |  | знакомым |  |
|  | Max - 10 | Max - 10 | Max - 10 |  |
| ЦДТ | 7 | 9 | 10 | 26 |

Анкетирование

По критерию проводилось анкетирование получателей образовательных

услуг.

**Количество участников анкетирования**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Учреждение | Кол-во обучающихся | Кол-во родителей -респондентов |
| МБУ ДО ЦДТ | 4468 | 2643 |

Количественный показатель рассчитывался по баллам, значение каждого из которых соответствовало определённому варианту ответа в анкете.

Показатели анкетирования по критерию:

|  |  |
| --- | --- |
|  | ЦДТ |
| Полностью удовлетворены | 86,6 % |
| Неудовлетворительно | 0 |

Выводы: Анкетирование выявило высокий уровень удовлетворенности. Почти 87% получателей образовательных услуг ЦДТ удовлетворены качеством образовательной деятельности организации.

IV. Рекомендации по повышению удовлетворённости качеством  
образовательной деятельности организации.

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников ЦДТ.
2. Разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов, с учётом пожеланий родителей.

Итоги обследования в 1 квартале 2016 года.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | 2 критерий | 3 критерий | 4 критерий | Итого |
| ЦДТ | 66 | 20 | 26 | 114 |