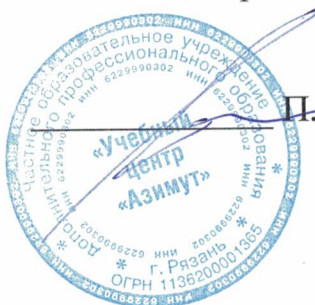




УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР «АЗИМУТ»

Директор ЧОУ ДПО
«Учебный центр «Азимут»



П.А. Акимов

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНОГО
БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ДЕТСКАЯ МУЗЫКАЛЬНАЯ ШКОЛА ПГТ СЕРЫШЕВО

Рязань 2019

Общая характеристика независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования Детская музыкальная школа пгтСерышево в 2019 году

В рамках независимой оценки исследовалось качество деятельности организации:

Независимая оценка проводилась в соответствии с требованиями, установленными: Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 21.07.2014 № 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»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно – коммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Независимая оценка качества условий осуществления деятельности организацией проводилась на основании следующих принципов: законность; открытость и публичность; добровольность участия; независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений; полнота информации, используемой для проведения независимой оценки; компетентность и профессионализм лиц, участвующих в сборе информации.

Цели оказания услуги:

Предоставление получателям услуг информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования Детская музыкальная школа пгтСерышево;

Повышение качества предоставляемых получателям услуг.

Методика инструментарий исследования.

В задачу проведения НОКО входило получение разнообразной информации об образовательных организациях. НОКО как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках НОКО образовательных организаций был проведен анализ следующего учреждения:

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Детская музыкальная школа пгтСерышево

Было произведено анкетирование 42 респондента:

Из них 38 женщин; 4 мужчины;
В возрасте до 25 лет: 2 респондента;
От 26 до 40 лет: 27 респондентов;
От 41 до 60 лет: 11 респондентов;
Старше 60 лет: 2 респондента.

- для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;

Период проведения исследования.

с 07 октября по 20 октября 2019года - сбор и обобщение информации, формирование массивов данных, формирование отчета о предварительных результатах оказания Услуги;

с 21 октября по 31 октября 2019года - обработка, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления деятельности, анализ информации о качестве условий осуществления деятельности, формирование аналитического отчета;

с 01 ноября по 07 ноября 2019года - подготовка и оформление презентационных материалов для наглядного представления результатов оказанных Услуг.

с 08 ноября по 17 ноября 2019года - подготовка и оформление аналитического отчета.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества деятельности ОО.

Оценка ОО по критерию открытости и доступности информации.

При обработке сайтов анализировалась следующая информация:

- Информация о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

- Информация о форме образовательной деятельности, видах образовательной деятельности, порядке и об условиях их предоставления;

- Информация о структуре и об органах управления образовательной организации;

- Информация о численности получателей образовательных услуг по формам образовательной деятельности и видам образовательных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с контрактами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- Информация о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления образовательной деятельности (наличие оборудованных помещений для, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей образовательных услуг, доступ к информационным системам в сфере образования и сети «Интернет»);

- Информация о количестве свободных мест для учащихся, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с контрактами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- Информация об объеме предоставляемых образовательных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с контрактами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- Информация о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- Информация о финансово-хозяйственной деятельности;

– Информация о правилах внутреннего распорядка для получателей образовательных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном контракте;

– Информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере образования, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

– Информация о проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

– Об иной информации, которая размещается, публикуется по решению образовательной организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Исследование интернет-сайтов ОО осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Выводы по результатам оценки сайтов ОО:

Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-сайтов ОО.

Оценка качества по критерию "Открытость и доступность информации в образовательных организациях "

При анализе результатов анкетирования рассматривались следующие вопросы:

- Укажите, пожалуйста, доступные для Вас источники информации о способах взаимодействия с образовательной организацией;
- Укажите, пожалуйста, доступный для Вас способ взаимодействия с образовательной организацией для обращения с целью направления жалоб и отзывов;
- Если Вы обращались в образовательную организацию с предложениями, заявлениями, жалобами, удовлетворены ли Вы в целом порядком рассмотрения обращений граждан (ответом по существу поставленных в обращении вопросов)?

Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой информации о дистанционных способах обратной связи взаимодействия с получателями услуг?

Ответы были переведены в проценты.

Укажите, пожалуйста, доступные для Вас источники информации о способах взаимодействия с образовательной организацией	Информационные стенды в образовательной организации – 38% Официальный сайт в сети Интернет - 33% Другое – 29%
Укажите, пожалуйста, доступный для Вас способ взаимодействия с образовательной организацией для обращения с целью направления жалоб и отзывов	Обращаюсь только лично - 60% Официальный сайт в сети Интернет – 14% Телефон/факс – 26%
Если Вы обращались в образовательную организацию с предложениями, заявлениями, жалобами, удовлетворены ли Вы в целом порядком рассмотрения обращений граждан (ответом по существу поставленных в	Полностью удовлетворен(а) – 62% Не обращался(лась) - 38%

обращении вопросов)?

Выводы по результатам проверки ОО по критерию открытости и доступности информации.

По показателям, характеризующим открытость и доступность информации, в которых осуществляется деятельность Муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования Детская музыкальная школа пгтСерышево, находится на хорошем уровне: респонденты осведомлены об информационных стендах и размещенной на них информации, осуществляется работа с официальным сайтом, используются различные способы обратной связи.

Рекомендации

Необходимо учесть отзывы респондентов. Проводить дни открытых дверей. Информировать на информационных стендах о проводящихся мероприятиях.

Оценка организации по критерию комфортности условий и доступности получения в ОО услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

При анализе результатов анкетирования рассматривались следующие вопросы:

- Удовлетворены ли Вы оснащением образовательной организации специальным оборудованием и инвентарём, необходимым для занятий обучающихся?
- Удовлетворены ли Вы обеспечением безопасных условий пребывания ребенка в образовательной организации (ограждение территории, наличие охраны и/или средств видеонаблюдения, соблюдение требований пожарной и электробезопасности, безопасность используемого оборудования, наличие указателей и др.)?
- Удовлетворяет ли Вас материально - техническое оснащение образовательной организации (состояние здания, укомплектованность мебелью, инвентарем, литературой, компьютерной техникой)?

Ответы были переведены в проценты.

Удовлетворены ли Вы оснащением образовательной организации специальным оборудованием и инвентарём, необходимым для занятий обучающихся?	Полностью удовлетворен(а) – 52% Частично не удовлетворен(а) - 33% Не удовлетворен(а) – 5% Затрудняюсь ответить – 10%
Удовлетворены ли Вы обеспечением безопасных условий пребывания ребенка в образовательной организации (ограждение территории, наличие охраны и/или средств видеонаблюдения, соблюдение требований пожарной и электробезопасности, безопасность используемого оборудования, наличие указателей и др.)?	Полностью удовлетворен(а) – 65% Частично не удовлетворен(а) - 14% Не удовлетворен(а) – 7% Затрудняюсь ответить – 14%
Удовлетворяет ли Вас материально - техническое оснащение образовательной организации (состояние здания, укомплектованность мебелью, инвентарем, литературой, компьютерной техникой)?	Полностью удовлетворен(а) – 45% Частично не удовлетворен(а) - 26% Не удовлетворен(а) – 17% Затрудняюсь ответить – 12%

Выводы по результатам проверки ОО по критерию комфортности условий, в котором осуществляется деятельность.

По показателям, характеризующим комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность Муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования Детская музыкальная школа пгтСерышево, ОО находится на хорошем уровне: материально-техническое и информационное обеспечение организации отвечает всем требованиям к организации.

Рекомендации

Необходимо учесть отзывы респондентов.

«Новое здание с большим концертным залом, приобретение новых инструментов, учебных пособий».

Оценка ОО по результатам критерия доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации.

В ходе данного исследования проводилось электронное голосование, анкетирование респондентов.

В электронном голосовании и анкетировании приняли участие 42 человека.

Электронное голосование и анкетирование по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди респондентов выявило, что уровень по данному критерию выше среднего. Представлены следующие результаты:

Считаете ли Вы, что сотрудники образовательной организации доброжелательны и вежливы?	Да- 100% Нет – 0% Затрудняюсь ответить – 0%
Считаете ли Вы, что в образовательной организации имеются возможности для индивидуальной работы с обучающимися?	Да- 74% Нет – 10% Затрудняюсь ответить – 16%
Считаете ли Вы, что в образовательной организации имеются возможности для развития творческих способностей и интересов обучающихся (участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, спортивных мероприятиях и др.)?	Да- 86% Нет – 5% Затрудняюсь ответить – 9%
Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессиональной грамотностью, знаниями и навыками) педагогических работников и других специалистов, оказывающих услуги в образовательной организации?	Полностью удовлетворен(а) –98% Частично не удовлетворен(а) - 2%

Выводы:

В целом уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников учреждения выше среднего, что удовлетворяет потребностям получателей услуг.

Рекомендации:

Для повышения общего уровня доброжелательности и компетентности в ОО:

-скоординировать работу коллектива по выработке единых требований во взаимоотношениях с получателями услуг.

Оценка ОО по результатам критерия удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг.

С целью изучения данного критерия проведен анализ показателей:

-доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей услуг.

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

Ответы были переведены в проценты.

Критерий	респонденты
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей услуг	Да, я всегда рекомендую эту образовательную организацию- 76% Вероятнее всего, да – 24%
Удовлетворены ли Вы качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательной организацией?	Полностью удовлетворен(а) –98% Частично не удовлетворен(а) - 2%

Анкетирование выявило:

-высокий уровень удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг;

- выше среднего уровень для рекомендации организации родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации:

-согласовать со всеми участниками процесса критерии современного качества, план работы ОО.

Рекомендации ОО по повышению качества работы.

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении экспертов о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования.

Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты ОО.

Сайт организации на основании проведенной оценки:

Должен быть подвергнут внутреннему аудиту и по его результатам доработан.

Рекомендации по улучшению уровня доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации.

Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.

Учесть пожелания респондентов.

Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта.

Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в здании организации.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.

Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организаций.
Разработать комплекс мер для устранения дефицитов.

Отчет подготовлен экспертами ЧОУ ДПО «УЦ «Азимут»:

П.А.Акимов

О.И.Барсукова

А.В.Ткачева

В.Ю.Федосова

В.Н.Липатов

Дата 19.11.2019 г.