



Утверждаю
Глава города Заринска

В.Ш. Азгалдян

2021 г.

Пояснительная записка

Независимая оценка качества образования представляет собой закрепленную на законодательном уровне унифицированную оценочную процедуру, осуществляемую в отношении деятельности образовательных организаций и реализуемых ими образовательных программ в целях определения соответствия предоставляемого образования потребностям физических и (или) юридических лиц, в том числе самой образовательной организации, а также учредителя, общественных объединений и других заинтересованных лиц. Результаты независимой оценки используются для формирования рейтингов образовательных организаций и разработки комплекса мероприятий, направленных на повышение конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, повышение качества реализуемых ими образовательных программ.

Сбор и обработку данных по независимой оценке качества образовательных услуг проводил ФГБОУ ВО «Алтайский государственный университет».

В соответствии условиями контракта и техническим заданием на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Алтайском крае в 2020 году, численность единиц анализа настоящего эмпирического исследования МБУ ДО «ЦДТ» составила:

| Наименование образовательной организации | Численность получателей услуг в 2019 году | | Выборка план (в абс. знач.) | | Опрошено (в абс. знач.) | |
|---|---|----------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| | Всего | Из них обучающихся старше 14 лет | Обучающихся старше 14 лет | Родителей (законных представителей) | Обучающихся старше 14 лет | Родителей (законных представителей) |
| МБУДО «Центр детского творчества» г. Заринска | 2769 | 428 | 171 | 429 | 184 | 454 |

План мероприятий по улучшению качества работы МБУ ДО «ЦДТ» города Заринска Алтайского края на 2021-2023 г.г. разработан на основе изучения результатов и принятия управленческих решений по итогам процедуры независимой оценки качества образования за 2020 год, проведенной в рамках государственного контракта Обществом с ограниченной ответственностью Консалтинговая группа «Институт дополнительного профессионального образования» (далее – ООО КГ «ИДПО») по заказу Министерства образования и науки Алтайского края.

Результаты за 2020 год МБУ ДО «ЦДТ»

В ходе проведенной независимой оценки качества условий оказания образовательной деятельности были получены следующие результаты:

| Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУ ДО «ЦДТ» г. Заринска | Интегральное значение показателя | Средний показатель по региону |
|--|----------------------------------|-------------------------------|
| I. Открытость и доступность информации об организации | 94,5 | 93,6 |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | 99,2 | 99,2 |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 92,0 | 62,1 |
| IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации | 99,2 | 99,2 |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 99,4 | 99,1 |

Результаты МБУ ДО «ЦДТ» города Заринска Алтайского края по большинству показателей находятся на высоком уровне. Процент достижения качества образовательной деятельности, в целом по пяти общим критериям, составляет 96,9% (среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2020 году 90,6 балла). Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2020 году 90,6 балла, что, несмотря на наличие некоторых проблем с обеспечением равных возможностей доступа к услугам организации различных категорий населения, указывает на высокое качество условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Выводы и рекомендации для МБУ ДО «Центр детского творчества» г. Заринска:

Продолжать работу по повышению уровня доступности услуг для инвалидов и возможностей получать их наравне с другими (*организация дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; организация предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)*).

Довести до полного соответствия с требованиями НПА объем (количество единиц) и содержание информации, размещенной на официальном сайте организации и на информационных стендах в помещении организации, уделять внимание актуализации информации, ее своевременному размещению. Расширить арсенал форм дистанционного взаимодействия с получателями услуг.

Учитывая результаты НОКО 2020 и адресные рекомендации, в план мероприятий по улучшению качества работы в МБУ ДО «ЦДТ» г. Заринска на 2021 год включены следующие направления работы:

1. На сайте образовательной организации обеспечить работу раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы».
2. Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт с потребителями услуг.
3. Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги с потребителями услуг.
4. Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих контакт с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия.
5. Поддерживать на высоком уровне качество условий предоставления образовательных услуг для сохранения имиджа организации.
6. Поддерживать на высоком уровне качество организационных условий предоставления услуг.
7. Поддерживать на высоком уровне качество условий осуществления образовательной деятельности.

Анализируя итоги проведения процедур независимой оценки качества предоставляемых услуг составлен План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр детского творчества» города Заринска.

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг МБУ ДО «ЦДТ» г.Заринска на 2021 год

| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением | Наименование мероприятия по устранению недостатков, в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель(Ф.И.О., должность) |
|---|--|--------------------------------------|--|
| I. Открытость и доступность информации об организации (Интегральное значение показателя 94,5; достичь к 01.09.2023 - не менее 96,0) | | | |
| Не соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. | Привести информацию о деятельности образовательной организации, размещенной на сайте в соответствии с установленным нормативными правовыми актами. | май, 2021 год | Директор Жукова Т.В. |
| | Расширить арсенал форм дистанционного взаимодействия с получателями услуг: обеспечить работу раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы», создать электронный раздел подачи жалоб и предложений от родителей (законных представителей) | сентябрь, 2021 год | Директор Жукова Т.В. |
| II. Комфортность условий предоставления услуг (Интегральное значение показателя 99,2; достичь к 01.09.2023 – 99,4) | | | |
| Замечаний нет | Продолжать обеспечивать комфортные условия предоставления услуг | постоянно | Директор Жукова Т.В. |
| III. Доступность услуг для инвалидов (Интегральное значение показателя 92,0; достичь к 01.09.2023 – 92,4) | | | |
| Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | Заключить договор по предоставлению инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)) (при наличии таковых) | до 2023 г.г. | Директор Жукова Т.В. |
| | ремонт асфальтового покрытия по территории | 2021-2022 г.г. | Директор Жукова Т.В. |

| | | | |
|--|--|-----------|----------------------|
| | МБУ ДО «ЦДТ» по пути следования детей-инвалидов к зданию (150 000 рублей) | | |
| IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации (Интегральное значение показателя 99,2; достичь к 01.09.2023 – 99,4) | | | |
| замечаний нет | - повышать уровень доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт с потребителями услуг, - повышать уровень доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги с потребителями услуг, - повышать уровень доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих контакт с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия | постоянно | Директор Жукова Т.В. |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг (Интегральное значение показателя 99,4; достичь к 01.09.2023 – 99,6) | | | |
| Замечаний нет | повышать уровень качество условий предоставления образовательных услуг для сохранения имиджа организации | постоянно | Директор Жукова Т.В. |

Директор МБУ ДО «ЦДТ»

Т.В.Жукова

Согласовано:
Заместитель главы города
по социальным вопросам



Н.В.Хрящева