

**Итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг
учреждениями дополнительного образования Волгограда
в 2017 году.**

В ходе проведения независимой оценки качества деятельности организаций дополнительного образования детей Волгограда была изучена деятельность 21 муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования (далее – Учреждение) и 1 муниципального бюджетного учреждения высшего профессионального образования «Волгоградская консерватория (институт) имени П.А. Серебрякова» (далее – Консерватория).

Цель: оценка качества деятельности организаций дополнительного образования детей.

Методы изучения: анкетирование, контент-анализ официального сайта Учреждения и мониторинг информации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru.

Срок проведения: май – июль 2017 года.

Рассматриваемые вопросы: оценка деятельности по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций дополнительного образования детей.

Итоговый рейтинг учреждений дополнительного образования Волгограда сформирован как сумма баллов по 4 критериям оценки качества услуг: открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации и удовлетворённость качеством образовательной деятельности организаций. По каждому критерию установлено определённое количество баллов. Максимальная возможная сумма баллов, которую Учреждение и Консерватория могут получить в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг, составляет 160 баллов.

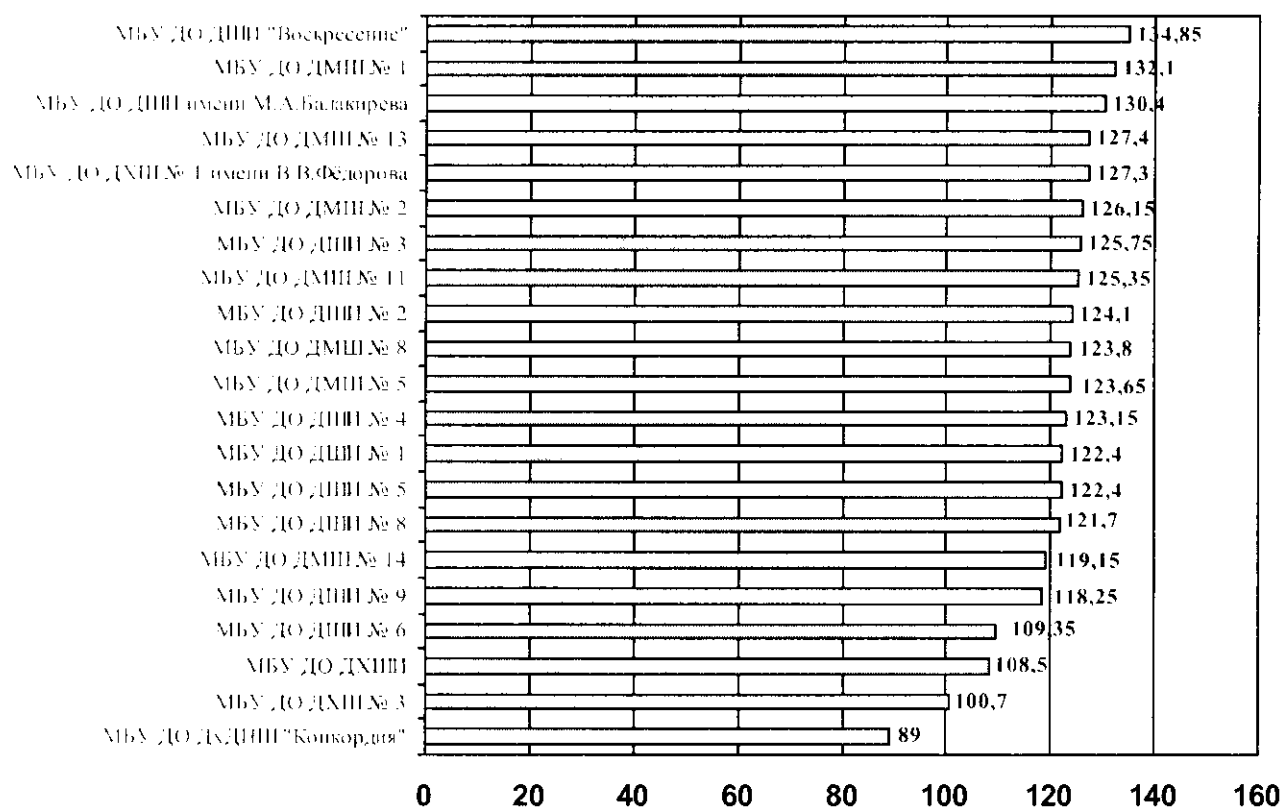


Диаграмма 1. Итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями дополнительного образования, в баллах

Из Диаграммы 1 видно, что наибольший балл получило МБУ ДО ДШИ «Воскресение», наименьший – МБУ ДО ДхДПШ «Конкордия».

По результатам проведенной независимой оценки рекомендуется:

1. Публиковать и своевременно обновлять все необходимые материалы на сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <http://bus.gov.ru/> в соответствии с приказом Минфина России от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети «Интернет» и ведения указанного сайта» (информацию о показателях бюджетной сметы). А также следить за тем, чтобы вся размещаемая информация была актуальной. Так в разделе «Общая информация» у некоторых Учреждений почтовый адрес указан неверно, номер телефона указан в неверном формате, а также ссылки на официальный сайт являются нерабочими (ошибки в наименовании сайта, либо указан совсем неверный сайт), также в «Документах» у многих

Учреждений не размещена лицензия на право оказания образовательных услуг. В разделе «Плановые показатели» и «Фактические показатели» размещены документы только за предыдущие года, в то время как все документы должны размещаться за 2017 год (муниципальные задания и отчёты о его исполнении, план финансово-хозяйственной деятельности, сведения о контрольных мероприятиях).

2. Рекомендуется обеспечить размещение и своевременное обновление на официальном сайте Учреждений в сети «Интернет» всей информации, требуемой в соответствии с федеральным законодательством. В ходе проведения независимой оценки качества образовательных услуг показатель «Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)» был оценён на 0 баллов по всем Учреждениям. Для повышения данного показателя рекомендуется разработать раздел на официальном сайте Учреждения, где будут доступны сведения о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг.

Рекомендуется обратить внимание на пустые разделы на официальных сайтах (раздел «Структура организации и органов её управления», раздел «Образовательные стандарты» и другие). Кроме того, рекомендуется проверить раздел «Документы», так как у многих Учреждений не размещены документы за 2017 год (муниципальное задание, план финансово-хозяйственной деятельности и т.д.), обратить внимание на то в каком виде размещён Устав и лицензия. Также не у всех Учреждений раздел «Руководство. Педагогический состав» заполнен в соответствии с требованиями федерального законодательства (отсутствуют сведения об образовании педагогических работников, сведения о преподаваемых дисциплинах, о направлении подготовки и (или) специальности).

3. Для повышения уровня комфортности рекомендуется обеспечить необходимые условия для охраны, укрепления здоровья, организации питания обучающихся (наличие места для приёма пищи (столовая, буфет), наличие комнаты отдыха, гардероб). А также предоставить больше возможностей обучающимся для индивидуального развития (возможность использования дистанционных образовательных технологий). Разработать комплекс мероприятий социальной направленности для обучающихся

(предусмотреть наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации). Также обратить внимание на наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

4. Уровень доброжелательности, вежливости и компетентности работников Учреждений оценён респондентами на высокие баллы, в большинстве на максимальные. Для сохранения результата рекомендуется обеспечить контроль над своевременным повышением квалификации и переподготовки кадров.

5. Уровень удовлетворённости качеством оказания услуг также был оценён на высокие баллы, рекомендуется лишь обратить внимание на состояние материально-технической базы Учреждений, провести анализ её состояния и выявить потребности в приобретении оборудования в соответствии с профилем и спецификой Учреждений.

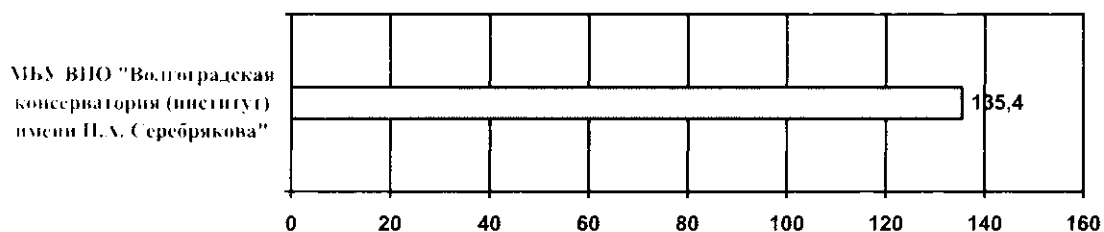


Диаграмма 2. Итоги проведения независимой оценки МБУ ВПО "Волгоградская консерватория (институт) имени П.А. Серебрякова", в баллах

Из Диаграммы 2 видно, что Консерватория набрала 135,4 баллов из 160 возможных.

По результатам проведенной независимой оценки рекомендуется:

1. Публиковать и своевременно обновлять все необходимые материалы на сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <http://bus.gov.ru/> в соответствии с приказом Минфина России от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети «Интернет» и ведения указанного сайта» (информацию о показателях бюджетной сметы). А также следить за тем, чтобы вся размещаемая информация была актуальной.

Так в разделе «Общая информация» у Консерватории ссылка на официальный сайт является нерабочей (ошибка в наименовании сайта).

2. Рекомендуется обеспечить размещение и своевременное обновление на официальном сайте Консерватории в сети «Интернет» всей информации, требуемой в соответствии с федеральным законодательством. В ходе проведения независимой оценки качества образовательных услуг показатель «Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)» был оценён на 0 баллов. Для повышения данного показателя рекомендуется разработать раздел на официальном сайте Учреждения, где будут доступны сведения о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг. Также раздел «Руководство. Педагогический состав» заполнен не в соответствии с требованиями федерального законодательства (отсутствуют сведения об образовании педагогических работников, нет сведений о преподаваемых дисциплинах и о направлении подготовки и (или) специальности).

3. Уровень доброжелательности, вежливости и компетентности работников Консерватории оценён респондентами на высокие баллы. Для сохранения результата рекомендуется обеспечить контроль над своевременным повышением квалификации и переподготовки кадров.

4. Уровень удовлетворённости качеством оказания услуг также был оценён на высокий балл, рекомендуется лишь обратить внимание на состояние материально-технической базы Консерватории, провести анализ состояния и выявить потребности в приобретении оборудования в соответствии с профилем и спецификой Консерватории, так как респонденты оценили состояние материально-технической базы на 8,6 баллов из 10 возможных.

Таким образом, по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг всем Учреждениям и Консерватории рекомендуется разместить результаты независимой оценки на своих официальных сайтах.