

Отчет о проведении независимой оценки качества образовательной деятельности

Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, подведомственными департаменту социальной политики и спорта администрации города Дзержинска, проведена во исполнение требований Федерального закона 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», Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции ФЗ от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ), Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07.03.2017 № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказом Министерства образования и науки РФ от 05.12.2014 г. № 1547 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность", приказом Министерства образования и науки РФ от 15.09.2016 № АП-87/02вн «Об утверждении Методических рекомендаций по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

Независимая оценка качества (НОК) оказания услуг организациями культуры и образовательными организациями в сфере культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривала оценку по показателям, установленным как общие критерии:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг образовательными организациями в сфере культуры предусматривала оценку условий оказания услуг по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры, осуществляющей образовательную деятельность;
- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
- общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры использовалась общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в форме открытых данных на официальных сайтах в сети «Интернет», также информация, полученная путем анкетирования получателей услуг (респондентов).

Цель исследования – предоставление информации о качестве оказания услуг и образовательной деятельности муниципальными учреждениями культуры и образования в сфере культуры, подведомственными ДСПиС администрации города Дзержинска; разработка рекомендаций по улучшению качества оказания услуг и качества образовательной деятельности данных учреждений.

Задачи исследования:

- выявление факторов, оказывающих позитивное и негативное влияние на качество услуг в области культуры;
- выявление мнения населения о качестве услуг в сфере культуры;
- формирование рейтинга среди муниципальных учреждений культуры по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;
- разработка рекомендаций по улучшению качества оказания услуг и качества образовательной деятельности муниципальных учреждений культуры.

Объект исследования – муниципальные организации культуры и образования в сфере культуры, подведомственные ДСПиС.

Предмет исследования - качество образовательной деятельности и предоставляемых услуг в учреждениях культуры и образования в сфере культуры, подведомственных ДСПиС.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры проводился по двум направлениям:

- изучение и оценка открытых данных об учреждении культуры, размещенных в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте учреждения;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг учреждения культуры. Численность респондентов для опроса при проведении независимой оценки составила 800 человек.

Метод исследования – анкетирование:

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной по результатам анализа официальных сайтов организации культуры;
- сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки заполненных респондентами анкет.

Согласно решению Общественного Совета независимая оценка качества предоставления услуг проводилась в отношении 8-ми организаций, подведомственных ДСПиС, в т.ч.:

- организаций образования в сфере культуры -5:
 1. МБУ ДО «Центральная детская музыкальная школа им. А.Н. Скрябина»
 2. МБУ ДО «Детская музыкальная школа №3 имени Н.К. Гусельникова»
 3. МБУ ДО «Детская школа искусств №4»
 4. МБУ ДО «Детская школа искусств №5»
 5. МБУ ДО «Детская художественная школа»
- организаций культуры – 3:
 6. МБУК «Дзержинский краеведческий музей»
 7. МБУК «Централизованная библиотечная система»
 8. МБУК «Дзержинский театр кукол»

Независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций в сфере культуры

При проведении НОК использовались показатели, определенные приказом Министерства образования и науки РФ от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность». В соответствии с данным приказом все 16 показателей объединены в 4 группы. Оценка 11-ти показателей 1 и 2 групп оценивалась в баллах (от 0 до 10 баллов), 5-ти показателей 3 и 4 групп – в процентах (от 0 до 100 процентов). Для 1 и 2 групп показателей высчитывалось среднее арифметическое значение между средним значением анкет респондентов и значением, выставленным оператором. Для оценки качества образовательной деятельности использовались данные, полученные в ходе изучения сайтов образовательных организаций, самооценки образовательных организаций, результаты анкетирования респондентов.

Для показателей 3 и 4 групп средние значения рассчитывались только по данным анкет респондентов, со значением балла равным 5 и выше. Для приведения значений к единой единице измерения в некоторых случаях проценты переведены в баллы, а баллы в проценты.

В таблице 1 представлены результаты НОК образовательной деятельности учреждений культуры:

Таблица 1

	1.Открытость и доступность информации об организации культуры, осуществляющей образовательную деятельность (0-40)	2.Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (0-70)	3.Доброжелательность, вежливость, компетентность работников (0-20)	4.Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации (0-30)	Итого (Max 160 баллов)
МБУ ДО «ДМШ №3»	39,82	32,96	20	29,93	122,71
МБУ ДО «ДШИ № 4»	38,52	29,73	19,76	29,91	117,92
МБУ ДО «ЦДМШ»	35,64	31,94	19,61	29,56	116,75
МБУ ДО «ДХШ»	35	27,78	20	29,6	112,38
МБУ ДО «ДШИ № 5»	32,70	30,20	19,60	29,30	111,8

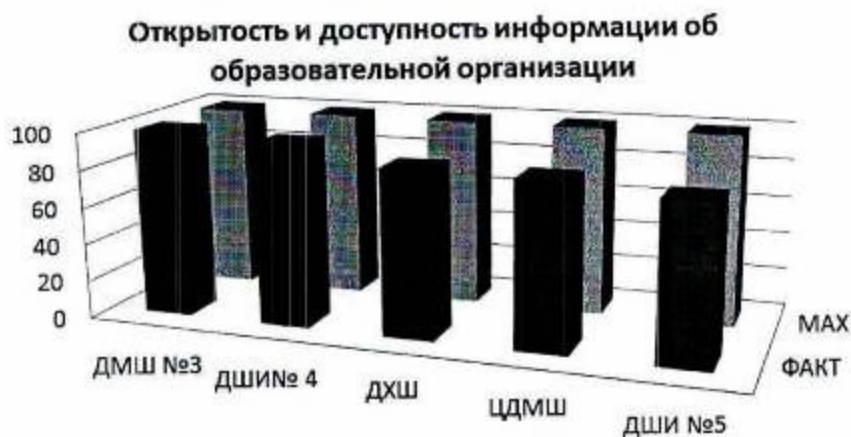
Результаты оценки качества образовательной деятельности по каждому из критериев следующие.

I. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.

Данный критерий включает в себя 4 показателя.

- 1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».
- 1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации.
- 1.3. Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.
- 1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

Диаграмма 1



	ДМШ №3	ДШИ №4	ДХШ	ЦДМШ	ДШИ №5
■ ФАКТ	99,55	96,3	87,5	86,55	81,75
■ МАХ	100	100	100	100	100

В рамках независимой оценки образовательной деятельности по критерию «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность» установлено наличие необходимой информации об образовательной организации в полном объеме по п.1.1.,1.2.

Показатель 1.3 отражающий обеспечение возможности взаимодействия с получателями образовательных услуг, показал что условия для взаимодействия созданы на всех сайтах образовательных организаций. Наряду с номером контактного телефона и адреса электронной почты, сайты содержат форму обратной связи или гостевую книгу, с помощью которых можно задать вопрос сотрудникам организации или оставить отзыв.

В ходе НОК также оценивалось наличие на сайтах образовательных организаций информации о способах получения 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) в соответствии с показателем 1.4. «Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг. Данная возможность потребителям предоставлена в МБУ ДО «ДМШ № 3» и МБУ ДО «ДШИ № 4».

В целях улучшения взаимодействия с получателями образовательных услуг образовательным организациям необходимо рекомендовать расширить возможные способы взаимодействия на своих официальных сайтах.

II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Данный критерий представлен семью показателями. Результаты оценки по критерию в целом приведены в диаграмме 2.

Диаграмма 2



В составе данного критерия следующие показатели:

- 2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.
- 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, 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.
- 2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.
- 2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидов.

В ходе НОК установлено, что п. 2.2. и 2.6. не отвечают специфике образовательных организаций в сфере культуры, соответственно имеют отрицательные значения и не оцениваются оператором; пункт 2.4., 2.5. частично отражают специфику в связи с наличием только художественно-эстетической направленности деятельности. Эти факторы значительно повлияли на общие результаты оценки по критерию комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. По п.2.1.экспертами установлен уровень обеспеченности компьютерами ниже среднего по городу в МБУ ДО «ЦДМШ им А.Н. Скрябина», МБУ ДО «ДМШ №3 им. Н.К.Гусельникова», МБУ ДО «ДШИ№4», уровень обеспеченности проекторами ниже среднего по городу во всех исследуемых организациях кроме МБУ ДО «ДМШ №3 им. Н.К.Гусельникова». Следует отметить, что обеспеченность информационными технологиями в образовательных организациях сферы культуры имеет вторичное значение, поскольку материально-техническую составляющую больше отражает обеспеченность музыкальными инструментами, помещениями для индивидуальных и групповых занятий, которые не учитываются в общих критериях.

Одним из составляющих комфортности образовательной деятельности является наличие дополнительных образовательных программ (показатель 2.4). Этот показатель представлен во всех образовательных организациях, в МБУ ДО «ДМШ №3 им. Н.К.Гусельникова» выявлено наличие авторских экспериментальных программ. Во всех организациях предоставлена возможность развития творческих способностей и интересов обучающихся (показатель 2.5), и участия обучающихся в конкурсах и олимпиадах муниципального, регионального, федерального уровней.

Стоит отметить, что оценка комфортности образовательной деятельности респондентами отмечается на довольно высоком уровне (в среднем 47,17 баллов из 70, что составляет 67,38%).

В целях повышения комфортности образовательной деятельности экспертами рекомендовано:

- дополнить имеющиеся библиотеки современным оборудованием, электронными учебными пособиями;
- создать условия для организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (показатель 2.7);
- усилить работу по совершенствованию материально-технического обеспечения образовательного процесса.

III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников.

Общий критерий оценки качества образовательной деятельности, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников включает два показателя:

3.1. доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

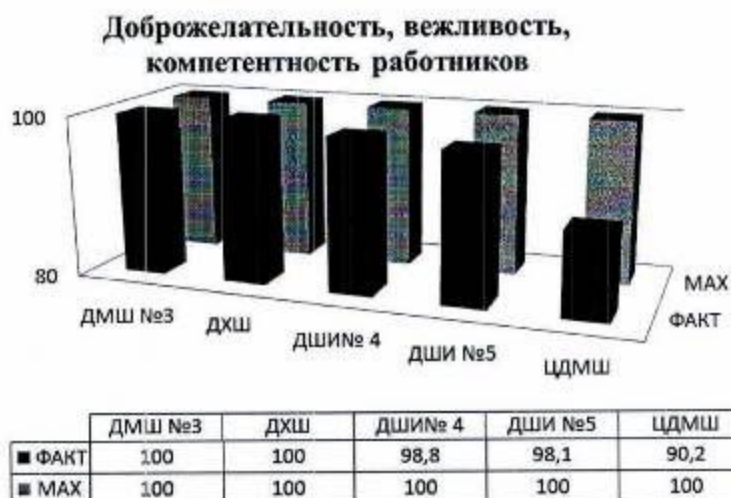
3.2. доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Критерий оценивался на основе изучения мнения получателей образовательных услуг. В анкетировании приняли участие около 20% родителей (законных представителей) в каждой из образовательных организаций, участвующих в НОК.

Обобщенные данные по критерию представлены в диаграмме 3:

Результаты, представленные в диаграмме, в целом свидетельствуют о высоком уровне удовлетворённости респондентов доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников организации.

Диаграмма 3



IV. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций

Общий критерий оценки качества образовательной деятельности, касающийся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций, включает 3 показателя:

4.1. доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

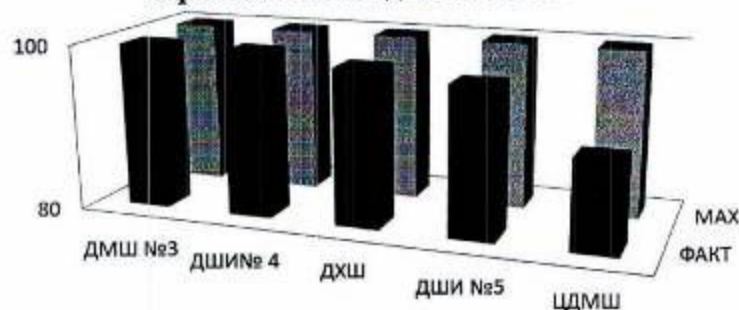
4.2. доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

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

Оценка данных показателей проводилась также посредством анкетирования получателей образовательных услуг. Обобщенные данные по критерию, представленные в диаграмме 4, свидетельствуют о высоком уровне удовлетворённости получателей образовательных услуг качеством образовательной деятельности.

Диаграмма 4

Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности

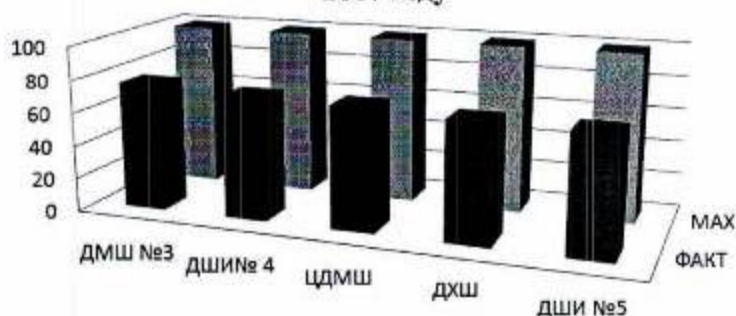


	ДМШ №3	ДШИН №4	ДХШ	ДШИ №5	ЦДМШ
■ ФАКТ	99,76	99,7	98,66	97,8	90,63
■ МАХ	100	100	100	100	100

В результате анализа полученных результатов составлен рейтинг образовательных организаций в сфере культуры по итогам НОК в 2017 году (диаграмма 5).

Диаграмма 5

Рейтинг учреждений по результатам НОК в 2017 году



	ДМШ №3	ДШИН №4	ЦДМШ	ДХШ	ДШИ №5
■ ФАКТ	76,69	73,7	72,96	70,23	69,87
■ МАХ	100	100	100	100	100

Вывод:

1. Содержание сайтов образовательных организаций в полной мере соответствует требованиям Постановления Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

2. Комфортность образовательной деятельности в исследуемых организациях достигается материально-техническим и информационным обеспечением, наличием

дополнительных образовательных программ, а т.ч. авторских экспериментальных программ, а также предоставлением возможности развития творческих способностей и интересов у обучающихся, путем участия потребителей услуг в конкурсах различного уровня.

В целях повышения комфортности образовательной деятельности экспертами рекомендовано:

- дополнить имеющиеся библиотеки современным оборудованием, электронными учебными пособиями;
- создать условия для организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (показатель 2.7);
- усилить работу по совершенствованию материально-технического обеспечения образовательного процесса.

3. Результаты независимой оценки по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности работников свидетельствуют о высоком уровне удовлетворенности получателей образовательных услуг (от 90,2% до 100%).

4. Результаты независимой оценки по критерию удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций так же свидетельствуют о высоком уровне удовлетворенности получателей образовательных услуг (от 90,63% до 99,76%).