

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

**по результатам проведения независимой оценки качества образовательной
деятельности
Таймырского муниципального казенного образовательного учреждения
дополнительного образования
«Детско-юношеский центр туризма и творчества «Юниор»**

Дудинка, 2017

Оглавление

I. Общие сведения.....	3
II. Основы, обеспечивающие проведение независимой оценки качества.	4
III. Общая характеристика НОКО ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор».....	6
3.1. Результаты оценки открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	6
3.2. Результаты оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.....	8
3.3. Результаты оценки доброжелательности, вежливости и компетентности персонала и работников образовательной организации.	10
3.4. Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения .	10
IV. Выводы и рекомендации на основании результатов НОКО ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор».....	12
4.1. Выводы по состоянию качества открытости и доступности информации об образовательном учреждении, осуществляющем образовательную деятельность	12
4.2. Выводы по состоянию качества комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.....	13
4.3. Выводы по состоянию качества доброжелательности, вежливости и компетентности персонала и работников образовательной организации.....	13
4.4. Выводы по состоянию качества образовательной деятельности учреждения	14
V. Предложения администрации ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» по повышению качества работы образовательной организации.	14
5.1. Предложения по улучшению качества информирования через сайт образовательной организации.....	14
5.2. Предложения по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта.....	14
5.3. Предложения по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в образовательной организации.....	14
5.4. Предложения по повышению качества образовательной деятельности образовательной организации	14
VI. Заключение.	Ошибка! Закладка не определена.

I. Общие сведения

1.1. Независимая оценка качества образования (далее – НОКО) проводилась, в отношении Таймырского муниципального казенного образовательного учреждения дополнительного образования «Детско-юношеский центр туризма и творчества «Юниор», г. Дудинка (далее – ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор») (таблица 1).

Таблица 1

Наименование образовательной организации	Юридический адрес, сайт	Руководитель образовательной организации, контакты
Таймырское муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеский центр туризма и творчества «Юниор»	Россия, Красноярский край, Таймырский Долгано-Ненецкий муниципальный район город Дудинка, ул. Горького, д.34. Сайт: http://24unior.ru	Рубан Нина Алексеевна Контактные телефоны: 8 (39191) 5-31-00 Адрес электронной почты: ctt_unior@mail.ru

1.2. Методика и инструментарий исследования.

Контент-анализ информации на сайте образовательной организации.

Анкетирование респондентов – родителей, законных представителей обучающихся, для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОУ.

1.3. Период проведения исследования: оценка сайта ОУ была проведена в период с 01.09.2017 года по 30.09.2017 года, анкетирование респондентов – в период с 01.09.2017 по 31.10.2017.

1.4. Оператор НОКО: Таймырский местный фонд содействия развитию науки, культуры, образованию и спорту «Красноярская Арктика» (ТМФ СР НКос «Красноярская Арктика») (таблица 2).

Таблица 2

Наименование учреждения	Юридический адрес, сайт	Руководитель учреждения, контакты
Таймырский местный фонд содействия развитию науки, культуры, образованию и спорту «Красноярская Арктика»	647000, Красноярский край, г. Дудинка, ул. Всесвятского д.1 кв. 38 ujif123@mail.ru	Карташова Анна Петровна сот. тел. 8 9135317706

1.5. Цели и задачи проведения НОКО.

Цели реализации НОКО: проведение независимой оценки качества оказания образовательных услуг организацией, осуществляющей деятельность в сфере образования, в соответствии с федеральными и региональными показателями качества.

Проведение НОКО включало решение следующих **задач**:

- выявить и проанализировать практики организации предоставления образовательных услуг в сфере образования;
- получить сведения от потребителей услуг образовательной организации о практике получения данных услуг;
- выявить соответствия представления информации о работе образовательной организации на официальном сайте, её актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- интерпретировать и оценить полученные данные, построить рейтинги;
- сформировать выводы и рекомендации по повышению качества работы образовательной организации;
- подготовить предложения для улучшения качества работы образовательной организации.

Результаты проведения НОКО:

- улучшение информированности потребителей о качестве образовательной деятельности образовательной организации;
- установление диалога между образовательной организацией и потребителями образовательных услуг;
- повышение качества организации образовательных услуг населению в сфере образования.

II. Основы, обеспечивающие проведение независимой оценки качества.

2.1. Нормативно-правовые:

Федеральные:

- Федеральный закон № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации».
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 №462 "Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией".
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2013 №1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию».
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.01.2014 №14 «Об утверждении показателей мониторинга системы образования».
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.02.2016 №172 «Об утверждении Плана работ Министерства образования и науки Российской Федерации по независимой оценке качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, на 2016-2018 годы и Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере образования».
- Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 г. №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».

Муниципальные:

– Приказ Управления образования Администрации Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района от 26.02.2014г. №227 «О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы образовательных организаций Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района».

– Приказ Управления образования Администрации Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района от 01.04.2016г. №245 «О внесении изменений в приказ от 26.02.2014г. №227 «О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы образовательных организаций Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района».

2.2. Научно-методические:

Объект независимой оценки качества:

Процесс оказания образовательных услуг в сфере образования.

Предмет независимой оценки качества:

Деятельность ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» по оказанию образовательных услуг в сфере образования.

Показатели НОКО разработаны на основании:

– Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 3 апреля 2015 г. № АП-512/02 «О направлении методических рекомендаций по НОКО».

– Письмо Департамент стратегии, анализа и прогноза Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 сентября 2016 г. № 02-860 «О направлении методических рекомендаций по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

- Протокол заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы образовательных организаций Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района №1 от 07.02.2017г.

2.3. Организационно-управленческие:

Регламентация деятельности:

1. Протокол заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы образовательных организаций Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района №1 от 07.02.2017г.

2. План-график проведения независимой оценки качества образовательной деятельности общеобразовательных учреждений (далее – независимая оценка) в 2017 году.

3. Техническое задание проведения независимой оценки, формы для анкетирования респондентов.

Исследуемый период: 2016-2017 учебный год

Срок проведения НОКО: сентябрь-октябрь 2017 года

2.4. Информационно-коммуникационные:

– Информация об организации, размещенная на сайте ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» в сети Интернет.

– Документы организации и отчет о самообследовании.

– Анкетирование получателей услуг.

III. Общая характеристика НОКО ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор».

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации (*статья 95.2 ФЗ-273 «Об образовании в Российской Федерации»; дополнения в 273-ФЗ внесены в соответствии с приказом № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»*).

В соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» независимая оценка проводится по четырем основным критериям:

- критерий №1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»;
- критерий №2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»;
- критерий №3 «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации»;
- критерий №4 «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности образовательной организации».

Анализ результатов независимой оценки качества образовательной деятельности позволяет представить результаты по каждому из критериев и показателей.

Анкетный опрос проводился среди родителей (законных представителей) обучающихся. В анкетном опросе приняли участие **243 респондента**.

3.1. Результаты оценки открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Оценка критерия №1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» проводилась по следующим показателям:

1.1. полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

1.2. наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;

1.3. доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;

1.4. доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателя услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на сайте организации).

Исследование интернет-сайта ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» 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.

Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования, утвержденная приказом Министерства образования и науки РФ,

Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785, предполагает повышение роли интернет-представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг.

Интернет-сайт образовательной организации должен служить площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволять наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации образовательной организации и качестве предоставляемых услуг.

Результаты, полученные по данному критерию, представлены в таблице 3:

Таблица 3

Критерий №1	Максимальный балл	Балл ТМКОУ	% от максимально возможного количества баллов
Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	40	24,5	61,5%

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия №1, представлены на диаграмме 1.

Диаграмма 1

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия № 1 (тах. балл по каждому показателю -10б.)



С точки зрения навигации пользователей сайт удобен и полезен для посетителя. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе сайта.

Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся по критерию №1 показало, что:

- информированы о работе образовательной организации и о порядке предоставления образовательных услуг -99% респондентов;
- доступна полная информация о способах взаимодействия с образовательной организацией – 97% респондентов;

- наиболее доступными для респондентов источниками информации о способах взаимодействия с образовательной организацией являются информационные стенды - 34% респондентов, сайт школы- 42%;
- имеют возможность дистанционного взаимодействия с работниками организации - 77% респондентов;
- имеют возможность лично обращаться в образовательную организацию, с целью направления жалоб и отзывов о качестве предоставляемых услуг - 97% респондентов;
- удовлетворены порядком рассмотрения жалоб и обращений в образовательную организацию - 61% респондентов, 39% - не обращались.

Подводя итоги независимой оценки деятельности ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» по критерию №1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» можно отметить дефициты сайта ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» по показателям, характеризующим открытость и доступность информации:

1. На сайте ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» отсутствуют сведения о ходе рассмотрения обращений потребителей образовательных услуг.

3.2. Результаты оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Оценка критерия №2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» проводилась по следующим показателям:

- 2.1. материально-техническое и информационное обеспечение организации;
- 2.2. наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья;
- 2.3. наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися;
- 2.4. наличие дополнительных образовательных программ;
- 2.5. наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая участие в конкурсах, олимпиадах (в том числе всероссийских, международных), выставках, смотрах, спортивных мероприятиях, соревнованиях и других массовых мероприятиях;
- 2.6. наличие безопасных условий пребывания ребенка в организации дополнительного образования
- 2.7. наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Исследование интернет-сайта ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» осуществляли методом 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. Балл по критерию определялся как среднее арифметическое экспертной оценки сайта и оценки по результатам обработки анкет родителей (законных представителей) обучающихся.

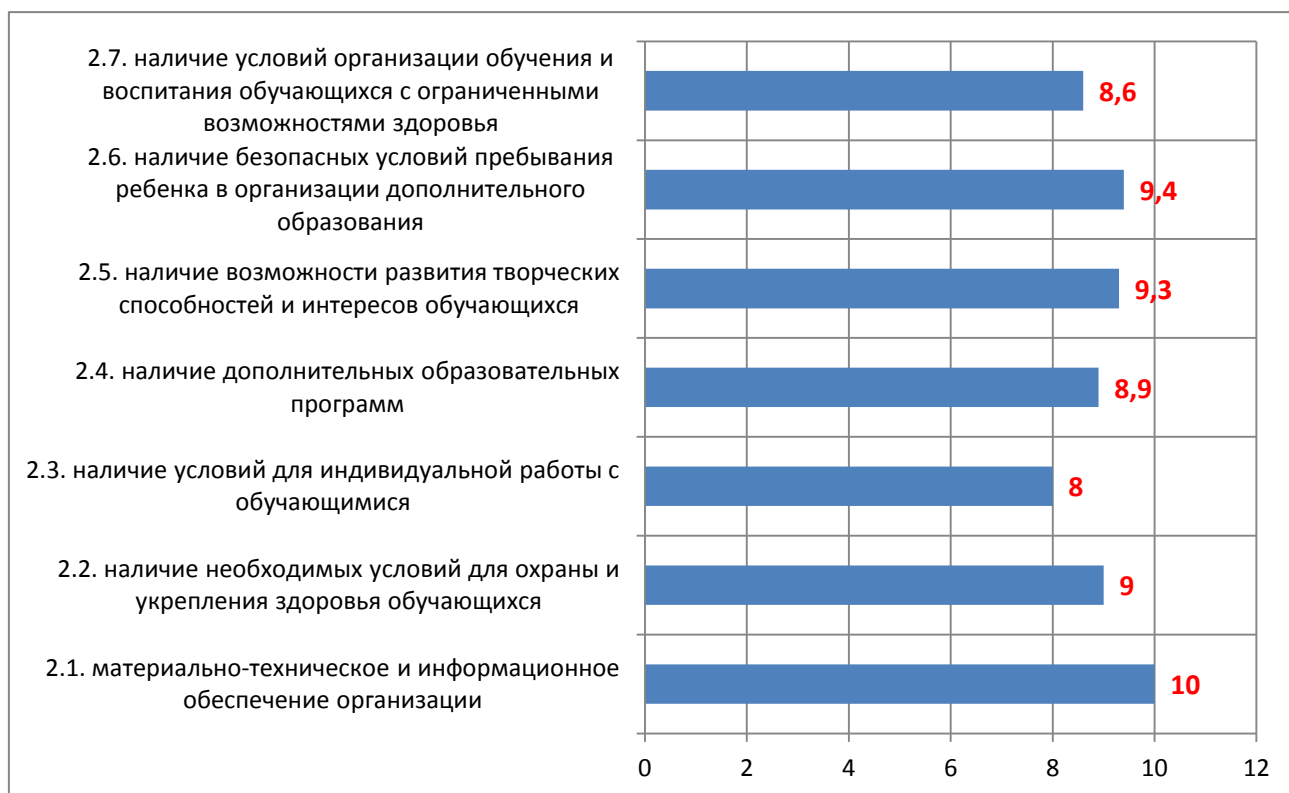
Результаты, полученные по данному критерию, представлены в таблице 4:

Таблица 4

Критерий №2	Максимальный балл	Балл ТМКОУ	% от максимально возможного количества баллов
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	69	63,2	91,6%

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия №2, представлены на диаграмме 2.

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия № 2 (таж. балл по показателям 2.1.; 2.3.-2.7 -10б., 2.2.-9б.)



Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся по критерию №2 показало, что:

- удовлетворены обеспечением безопасных условий пребывания ребенка в образовательной организации – 94% респондентов;
- удовлетворены условиями охраны и укрепления здоровья детей, соблюдением санитарно-гигиенических требований -94% респондентов;
- считают, что в организации дополнительного образования имеются возможности для индивидуальной работы с обучающимися – 89% респондентов;
- удовлетворены обеспечением условий для равной доступности к услугам, людям с ограниченными возможностями здоровья 84 % респондентов;
- удовлетворены графиком работы организации дополнительного образования – 93% респондентов;
- удовлетворяет материально-техническое оснащение образовательной организации - 93% респондентов;
- удовлетворены качеством проводимых мероприятий -97% респондентов;

Большинство респондентов отметили наличие возможности развития творческих способностей и интересов своих детей, включая участие в конкурсах, выставках, спортивных мероприятиях, соревнованиях.

Оценка материально-технического и информационного обеспечения по результатам анализа материалов самообследования и данных, представленных на сайте образовательной организации составила **10 баллов**. Это свидетельствует о том, что материально-технические, бытовые условия ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» в полном объеме соответствуют современным требованиям.

Подводя итоги независимой оценки деятельности ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» по критерию №2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» можно отметить высокий уровень наполнения сайта ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» информацией, соответствующей показателям, характеризующим комфортность условий

3.3. Результаты оценки доброжелательности, вежливости и компетентности персонала и работников образовательной организации.

Оценка критерия №3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации» проводилась по следующим показателям:

3.1. доброжелательность и вежливость работников;

3.2. компетентность работников.

В ходе данного исследования проводилось анкетирование респондентов.

Результаты, полученные по данному критерию, представлены в таблице 5:

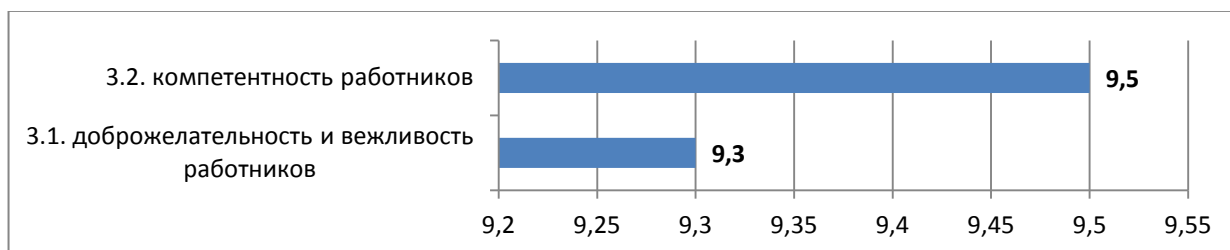
Таблица 5

Критерий №3	Максимальный балл	Балл ТМКОУ	% от максимально возможного количества баллов
Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации	20	18,8	94%

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия №3, представлены на диаграмме 3.

Диаграмма 3

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия № 3 (тах. балл по каждому показателю -10б.)



Подводя итоги независимой оценки деятельности ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» по критерию №3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации» можно отметить что:

- 93% респондентов оценивают доброжелательность и вежливость персонала и работников ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор»;
- 95 % респондентов удовлетворены их компетентностью.

Таким образом, анкетирование респондентов выявило **высокий уровень** удовлетворенности респондентов качеством отношения персонала и работников ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» к потребителям образовательных услуг.

3.4. Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения.

Оценка критерия №4 «Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения» проводилась по следующим показателям:

- 4.1. удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения;
- 4.2. удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг;
- 4.3. готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.

В ходе данного исследования проводилось анкетирование респондентов.

Результаты, полученные по данному критерию, представлены в таблице 6:

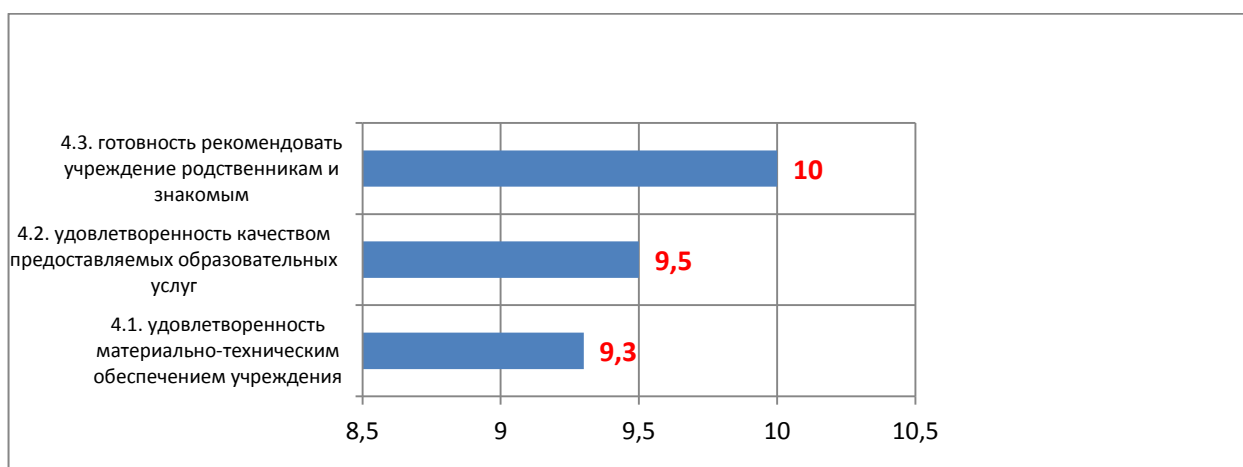
Таблица 6

Критерий №4	Максимальный балл	Балл ТМКОУ	% от максимально возможного количества баллов
Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения	30	28,8	96%

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия №4, представлены на диаграмме 4.

Диаграмма 4

Результаты НОКО по каждому из показателей, входящих в оценку критерия № 4 (max. балл по каждому показателю -10б.)



Подводя итоги независимой оценки деятельности ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» по критерию №4 «Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения» можно отметить:

- 93% респондентов удовлетворены материально-техническим оснащением образовательной организации;
- 95% респондентов удовлетворены качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательной организацией;
- 100% респондентов посоветуют своим родственникам и знакомым обратиться в эту образовательную организацию за получением образовательных услуг.

Таким образом, анкетирование респондентов выявило **очень высокий уровень** удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» образовательных услуг.

IV. Выводы и рекомендации на основании результатов ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор».

Комплексный подход к проведению независимой оценки качества позволил обеспечить её эффективность и качество.

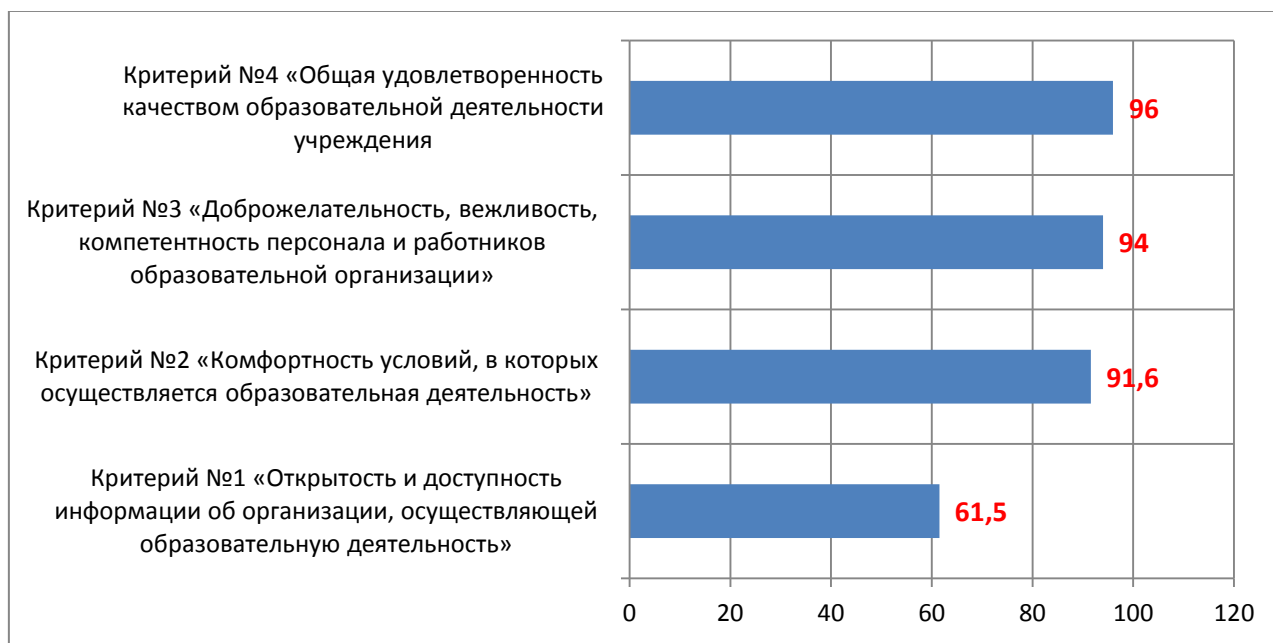
Сумма баллов по всем четырем критериям составила **135,3, что составляет 85,8% от максимально возможного количества баллов** (таблица 7, диаграмма 5).

Таблица 7

Наименование ТМКОУ	Открытость и доступность информации об образовательном учреждении, осуществляющем образовательную деятельность (40 баллов)		Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (69 баллов)		Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников (20 баллов)		Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения (30 баллов)		Общее количество баллов (159 баллов)	
	баллы	%	баллы	%	баллы	%	баллы	%	баллы	%
ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор»	24,5	61,5	63,2	91,6	18,8	94	28,8	96	135,3	85,8

Диаграмма 5

Результаты НОКО по каждому из критериев №1 – №4
(в % , *тах. балл по каждому критерию -100%*)



4.1. Выводы по состоянию качества открытости и доступности информации об образовательном учреждении, осуществляющем образовательную деятельность:

1. ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» проводит последовательную работу по развитию информационной открытости образовательной организации, доступности и открытости информации о деятельности для получателей услуг.

2. Поддерживается высокий уровень компетентности специалистов.
3. Точками роста ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» в повышении потенциала информационной открытости в соответствии с требованиями законодательства являются:
 - создание информационной открытости при обращении потребителей услуг с жалобами и предложениями через информационные сервисы сайта образовательной организации.

Рекомендации по повышению качества открытости и доступности информации об образовательном учреждении, осуществляющем образовательную деятельность:

1. Продолжить расширение доступности информации на официальном сайте учреждения, посредством своевременного обновления размещенной информации.
2. Необходимо обратить отдельное внимание на проведение мероприятий, направленных на повышение компетенций получателей услуг в использовании электронных ресурсов.
3. Необходимо отражать результативность обращений получателей услуг посредством информационно-коммуникационных ресурсов, чтобы данная работа не осуществлялась формально.

4.2. Выводы по состоянию качества комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

1. ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» организует предоставление образовательных услуг, имея достаточное материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса.
2. ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» имеет достаточно высокий потенциал развития качественных современных образовательных услуг и создания комфортных условий для их потребителей.
3. В ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» созданы условия для развития творческих способностей и интересов обучающихся, о чем свидетельствует информация о доле участия обучающихся образовательной организации в конкурсах и олимпиадах различных уровней, а также информация о результативности участия.
4. Точками роста ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» в повышении потенциала по критерию комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, являются следующие направления:
 - расширение спектра дополнительных образовательных программ, с целью усовершенствования обучения школьников;
 - совершенствование работы по созданию доступной среды.

Рекомендации по повышению качества комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

1. Необходимо проведение работы по дополнению и обновлению информации о дополнительных образовательных программах, реализуемых в ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор».

4.3. Выводы по состоянию качества доброжелательности, вежливости и компетентности персонала и работников образовательной организации;

1. 93% респондентов отмечают высокий уровень доброжелательности и вежливости персонала по отношению к потребителям образовательных услуг.
2. 95% респондентов отмечают высокий профессиональный потенциал работников коллектива ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор», что подтверждается результатами анкетирования.

3. Точкой роста при оценке данного критерия может стать продолжение планомерной работы по повышению квалификации и компетентностей персонала и работников ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор»

4.4. Выводы по состоянию качества образовательной деятельности учреждения:

1. По итогам проведенного исследования можно отметить, что 95% потребителей образовательных услуг высоко оценивают образовательную деятельность учреждения.

2. 100% респондентов готовы рекомендовать ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» своим друзьям и знакомым.

V. Предложения администрации ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» по повышению качества работы образовательной организации.

5.1. Предложения по улучшению качества информирования через сайт образовательной организации:

1. Подвергнуть сайт ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» внутреннему аудиту (техническому и содержательному) на основании проведенной оценки и по его результатам доработать сайт с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.

2. Проводить целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор», способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.

3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор», своевременно реагировать на жалобы и предложения потребителей образовательных услуг, развивать информационные сервисы для потребителей образовательных услуг.

5.2. Предложения по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта:

1. Информировать потребителей образовательных услуг о реализации дополнительных образовательных программ в ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор».

5.3. Предложения по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в образовательной организации:

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательной организации, продолжить работу, направленную на развитие компетентностей персонала и работников ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор».

2. Направить усилия на систему проведения мероприятий, тренингов, направленных на раскрытие способностей персонала и работников ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор» применять на практике имеющиеся знания, умения, опыт.

3. Совершенствовать систему и создавать условия для систематического повышения уровня образования работников по профилю деятельности образовательной организации, что позволит повысить качественные показатели деятельности учреждения в целом.

5.4. Предложения по повышению качества образовательной деятельности образовательной организации:

1. Создавать комфортные условия получения образовательных услуг в целях повышения качества обучения, развивать материально-техническую базу организации.

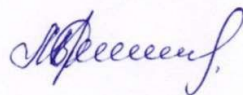
2. Организовать проведение различных мероприятий, направленных на повышение компетенций получателей услуг в использовании электронных ресурсов и информации, размещенной на сайте ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор».

VI. Заключение.

На основании данных аналитического отчета по результатам НОКО администрации ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор»:

- провести анализ результатов НОКО с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне образовательной организации запросам и ожиданиям потребителей образовательных услуг по всем показателям;
- выявить причины, снижающие качество образовательной деятельности, и возможности его повышения;
- разработать, и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы образовательной организации по результатам НОКО;
- разместить информацию о результатах НОКО и план мероприятий по улучшению качества работы образовательной организации в разделе «Независимая оценка качества образования» на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»;
- учитывать результаты НОКО в управленческой деятельности, формировании программы развития ТМКОУ ДО ДЮЦТТ «Юниор».

Эксперт



В.Ф. Меркулова

Директор ТМФ СР НКОС «Красноярская Арктика»



А.П. Карташова

31.10.2017