

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**

**«ВИТАДИНИ»**

670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Пр-т Победы, 18, каб.7.

ОГРН – 1150327007269, ИНН – 0326539479

Тел. +7 (914) 63-00-108

Согласовано: Директор МБОУДО «Станция юных натуралистов» г.Долинск Сахалинской области _____/_____/_____ «__» _____ 2017 г.	Утверждаю: Директор ООО «Витадини» _____/О.П.Бурцев/ «__» _____ 2017г.
--	---

**ОТЧЕТ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАНИЯ,  
ПОДВЕДОМСТВЕННОЙ МО ГОРОДСКОЙ ОКРУГ «ДОЛИНСКИЙ»  
САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ ЗА 2017 ГОД**

**г.Долинск, 2017**

## **ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ВИТАДИНИ»**

670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Пр-т Победы, 18, каб.7.

ОГРН – 1150327007269, ИНН – 0326539479

Тел. +7 (914) 63-00-108

О проведении социальной экспертизы «Независимая оценка качества работы образовательного учреждения в 2017 году»

### **1. Описание социальной проблемы и ее текущее состояние.**

В целях реализации Федерального закона № 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» от 21 июля 2014 г. и Перечня поручений Президента РФ по реализации Послания Президента Федеральному Собранию РФ от 12 декабря 2012 г. Минтрудом России совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти с участием общественных организаций разработан проект постановления Правительства Российской Федерации «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

К организациям, оказывающим социальные услуги, в рамках данного постановления отнесены государственные и муниципальные учреждения в сфере образования, здравоохранения, социального обслуживания, культуры, физической культуры и спорта.

Важнейшим элементом независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, является информационная открытость учреждений, обеспечение доступности информации об их деятельности для граждан-потребителей услуг.

Для проведения независимой оценки использованы:

#### **I. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность:**

1) Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));

2) Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;

3) Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по 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;

4) 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).

**II. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**

- 1) Материально-техническое и информационное обеспечение организации;
- 2) Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;
- 3) Условия для индивидуальной работы с обучающимися;
- 4) Наличие дополнительных образовательных программ;
- 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;
- 6) Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;
- 7) Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

**III. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников**

- 1) Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;
- 2) Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

**IV. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций**

- 1) Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;
- 2) Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;
- 3) Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

**2. Объект социальной экспертизы**

Независимое исследование качества предоставления образовательных услуг в образовательной организации Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных натуралистов» г. Долинск Сахалинской области

### **3. Предмет социальной экспертизы**

Изучение общественного мнения о перечне предоставляемых образовательных услуг, качестве предоставления услуг, информированности населения и пользователей услугами, открытость информации о деятельности учреждения, качестве работы персонала, определение интегральной оценки качества предоставления образовательных услуг.

#### **4. Заключение о соответствии нормативных правовых актов и деятельности органов государственной власти, решений и деятельности органов местного самоуправления положениям социальной образовательной политики, реализуемой в учреждении**

Основными нормативными актами, подлежащими обязательному исполнению в учреждениях образования, является:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Федеральный закон от 20 июля 2000 г. № 103-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. № 2300-1.

Проведенная социальная экспертиза в аспекте объекта – независимой оценки качества предоставления образовательных услуг – показала:

Основные положения данных статей Закона в целом соблюдаются в Муниципальном бюджетном образовательном учреждении дополнительного образования «Станция юных натуралистов» г.Долинск Сахалинской области.

По результатам проведенной социальной экспертизы требование Законодательства в представленных частях соблюдается в Муниципальном бюджетном образовательном учреждении дополнительного образования «Станция юных натуралистов» г.Долинск Сахалинской области.

Имеющиеся данные социологических опросов не выявили фактов нарушения представленных положений Закона.

#### **5. Положения документов, имеющиеся материалы и/или факты деятельности, которые могут иметь негативные социальные последствия, оценка их возможных масштабов**

Не выявлены.

#### **6. Оценка на предмет соответствия законным интересам граждан проектов нормативных правовых актов, социальных проектов и программ, вывод о целесообразности и допустимости их реализации**

Проведение экспертизы по оценке показателей качества работы организации образования осуществлялось последовательно в 4 этапа.

- На первом «организационном» этапе проведены следующие мероприятия:

- 1) определение Перечня в текущем периоде;
- 2) уточнение при необходимости показателей качества работы организаций образования;
- 3) определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

- На втором «подготовительном» этапе:

1) проведен анализ нормативно - правовой базы о порядке предоставления образовательных услуг, мнений экспертов, представителей получателей образовательных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

2) разработаны методика и инструментарий сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам, форм для регистрации первичной информации, анкет.

- На третьем «сбор первичной информации» этапе осуществлено:

1) анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций образования, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации;

2) проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;

3) сбор статистических данных;

4) проведение анкетирования (опросов);

5) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

- На четвертом «анализ и оценка качества работы организаций образования» этапе проведено:

1) систематизация выявленных проблем деятельности организации образования;

2) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

3) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций образования;

4) анализ первоначальных значений исследуемых параметров и показателей;

5) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций образования с выявленными проблемами и ожиданиями получателей образовательных услуг;

6) расчет интегральной оценки качества работы организаций образования с целью предоставления информации для дальнейшего формирования рейтинга.

## Анализ показателей на основании анкетирования

### 1.1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности

Наименование учреждения	Неудовлетворительно	Плохо	Удовлетворительно	В целом хорошо	Отлично
<b>Учреждение дополнительного образования</b>					
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных натуралистов» г.Долинск Сахалинской области	0	0	15,6	28,7	55,7

### 1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации

Наименование учреждения	Неудовлетворительно	Плохо	Удовлетворительно	В целом хорошо	Отлично
<b>Учреждение дополнительного образования</b>					
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных натуралистов» г.Долинск Сахалинской области	0	2,9	13,1	18,6	65,4

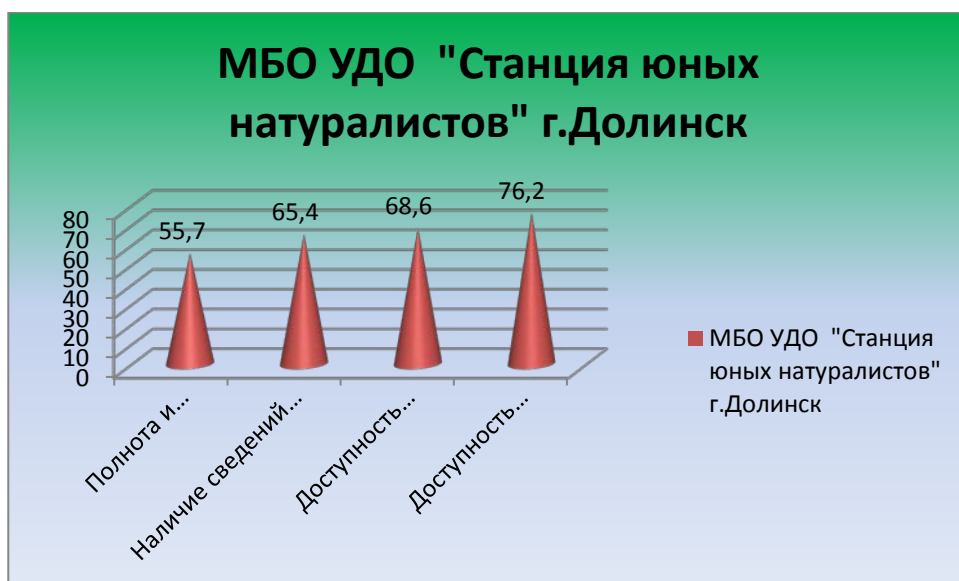
### 1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации

Наименование учреждения	Неудовлетворительно	Плохо	Удовлетворительно	В целом хорошо	Отлично
<b>Учреждение дополнительного образования</b>					
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных	0	0	0	31,4	68,6

натуралистов» г.Долинск Сахалинской области					
--	--	--	--	--	--

**1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)**

Наименование учреждения	Неудовлетворительно	Плохо	Удовлетворительно	В целом хорошо	Отлично
<b>Учреждение дополнительного образования</b>					
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных натуралистов» г.Долинск Сахалинской области	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5,9</b>	<b>17,9</b>	<b>76,2</b>



## 2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации

Наименование учреждения	Неудовлетворительно	Плохо	Удовлетворительно	В целом хорошо	Отлично
<b>Учреждение дополнительного образования</b>					
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных натуралистов» г.Долинск Сахалинской области	0	0	0	34,8	65,2

## 2.2. часть 1. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья

Наименование учреждения	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	В целом хорошо	Отлично
<b>Учреждение дополнительного образования</b>				
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных натуралистов» г.Долинск Сахалинской области	0	3,1	28,5	68,4

## 2.2. часть 2. Наличие необходимых условий для организации питания обучающихся

Наименование учреждения	Неудовлетворительно	Отлично
<b>Учреждение дополнительного образования</b>		
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных натуралистов» г.Долинск Сахалинской области	73,4	26,6



### 2.3. Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися

Наименование учреждения	Неудовлетворительно	Плохо	Удовлетворительно	В целом хорошо	Отлично
Учреждение дополнительного образования					
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных натуралистов» г.Долинск Сахалинской области	0	0	12,9	25,9	61,2

### 2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

Наименование учреждения	Неудовлетворительно	Плохо	Удовлетворительно	В целом хорошо	Отлично
Учреждение дополнительного образования					
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных натуралистов» г.Долинск Сахалинской области	0	0	0	18,9	81,1

### 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

Наименование учреждения	Неудовлетворительно	Плохо	Удовлетворительно	В целом хорошо	Отлично
Учреждение дополнительного образования					

<b>образования</b>					
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных натуралистов» г.Долинск Сахалинской области	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>42,7</b>	<b>57,3</b>

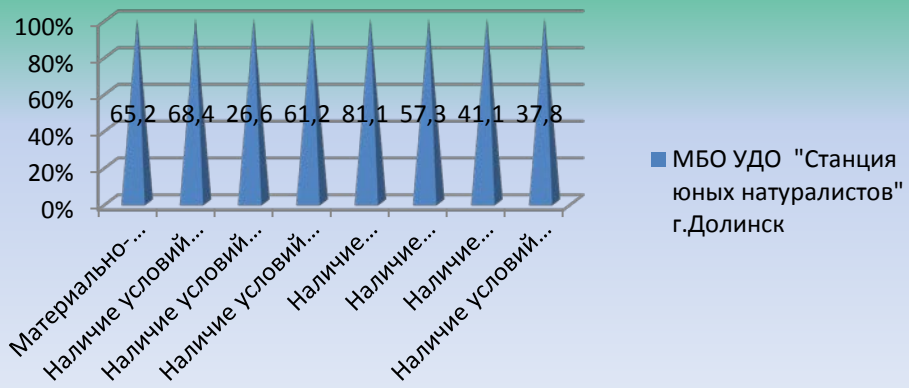
**2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся**

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Неудовлетворительно</b>	<b>Плохо</b>	<b>Удовлетворительно</b>	<b>В целом хорошо</b>	<b>Отлично</b>
<b>Учреждение дополнительного образования</b>					
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных натуралистов» г.Долинск Сахалинской области	<b>12,1</b>	<b>0</b>	<b>18,1</b>	<b>28,7</b>	<b>41,1</b>

**2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Неудовлетворительно</b>	<b>Плохо</b>	<b>Удовлетворительно</b>	<b>В целом хорошо</b>	<b>Отлично</b>
<b>Учреждение дополнительного образования</b>					
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных натуралистов» г.Долинск Сахалинской области	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18,3</b>	<b>43,9</b>	<b>37,8</b>

## МБОУ УДО "Станция юных натуралистов" г.Долинск



**Полученные результаты в разрезе рекомендуемых показателей:**

№ п/п	Показатели	Значение показателя
I.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )	9,84
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	9,07
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по 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	7,14
1.4.	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)	4,73
II.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	8,26
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	6,46
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	9,52
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	7,61
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	8,29
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	5,15
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и	4,60

	инвалидов	
III.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников	
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	9,72
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	10
IV.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций	
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	10
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	10
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	10

## **Предложения по улучшению качества работы организации.**

МБОУДО «Станция юных натуралистов» г.Долинск Сахалинской области

Продолжить работу:

- по направлению, связанному с доступностью 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);

- по улучшению необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;

- по созданию и внедрению в практику дополнительных образовательных программ;

- по улучшению возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;

- по улучшению условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Составить план мероприятий по улучшению условий в рамках указанных параметров.

Заключение подготовлено специалистами-экспертами ООО «Витадини»

Директор

О.П.Бурцев