

Утвержден приказом директора
ЦДО от 15.11.2017г.№ 107

**План мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями,
осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Свердловской области,
по результатам независимой оценки качества оказания услуг, проведенной в 2017 году
муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
«Центр дополнительного образования»**

Настоящий план мероприятий по улучшению качества работы муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр дополнительного образования» (далее ЦДО) на 2018-2020 гг. по результатам независимой оценки качества образования проведенной в 2017 году (далее План) разработан по итогам Независимой оценки качества образовательной деятельности организаций осуществляющих образовательную деятельность, проведенной в 2017 году в форме анкетирования родителей (законных представителей) получателей образовательных услуг ЦДО, представителей профессионального сообщества ЦДО и учащихся ЦДО старше 14 лет.

В 2017 г. в независимой оценке качества оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Свердловской области приняли участие 532 образовательные организации. Независимая оценка качества оказания услуг осуществлялась по четырем показателям, характеризующим общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденными приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 № 157 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

Результаты независимой оценки качества образовательной деятельности, проведенной в 2017 году организацией-оператором ООО «Априкод» были доведены до сведения образовательных организаций Свердловской области в виде сформированного интегрального рейтинга. В ниже представленной таблице отображен рейтинговый результат независимой оценки качества оказания услуг ЦДО.

№ п/п	Наименование показателя	Количество баллов	Место в рейтинге
1	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.	34,29	185

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 www.bus.gov.ru).	9,88	13
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации.	9,83	17
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.	9,79	75
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).	4,8	285
2	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	47,97	139
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации.	6,97	116
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.	3,92	313
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися.	6,26	343
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ.	8,88	57
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.	6,89	308

2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.	8,68	140
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.	6,37	132
3	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников.	20	1
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.	10	1
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.	10	1
4	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций.	30	1
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.	10	1
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.	10	1
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.	10	1
	Интегральный рейтинг	132,26	124

Анализ результатов независимой оценки качества оказания услуг (далее НОК ОУ) показал, что ЦДО по итогам интегрального рейтинга ЦДО набрал 132,26 балла. Учитывая вышеизложенное, План составлен с целью повышения показателей, касающихся:

- открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
- комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели характеризующие результат выполнения мероприятия
Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (ЦДО)					
1	Организация и проведение мероприятий по повышению качества содержания информации, актуализация информации на сайте ЦДО.	постоянно	Администрация, администратор сайта	Освещение результатов работы ЦДО городскому сообществу	Доля родителей (законных представителей) получателей образовательных услуг ЦДО, удовлетворенных полностью и актуальностью информации об ОО и ее деятельности, размещенной на официальном сайте ЦДО – 90%.
2	Доведение до сведения получателей образовательных услуг информацию о возможных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов.	январь 2018г.	Администрация, администратор сайта	Получатели образовательных услуг имеют информацию о возможных способах взаимодействия с ЦДО по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов.	На официальном сайте ЦДО в разделе «Контакты» размещены: номера телефонов ЦДО, электронный адрес ЦДО. Все участники образовательного процесса проинструктированы о работе с электронной почтой. Наличие информационных сервисов для обращений получателей образовательных услуг, направления предложений по улучшению работы ЦДО.
3	Размещение полной и актуальной информации о работе с обращениями граждан.	февраль 2018г	Администрация, администратор сайта	Получатели образовательных услуг имеют информацию о работе с обращениями граждан	На официальном сайте ЦДО размещен локальный акт, регламентирующий работу с обращениями граждан, отражена статистика обращений граждан.
4	Размещение на сайте ЦДО информации об участии педагогических работников в проектной деятельности и распространении опыта ЦДО в рамках событий муниципального, регионального, феде-	постоянно	Администрация, администратор сайта	Получатели образовательных услуг имеют информацию о деятельности педагогических работников ЦДО	На официальном сайте ЦДО размещена информация об участии педагогических работников ЦДО в проектах и мероприятиях различного уровня, опубликованы статьи.

	рального, международного уровней в создании опубликованных статей.				
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность					
5	Проведение смотра-конкурса учебных кабинетов ЦДО	ежегодно	Администрация	Активизация деятельности педагогических работников по оснащению учебных кабинетов. Привлечение спонсорских средств для развития материально-технической базы ЦДО.	Увеличение доли родителей (законных представителей) получателей образовательных услуг ЦДО, удовлетворенных материально-техническим обеспечением образовательной деятельности.
6	Ремонт актового зала в здании ЦДО (ул. Октябрьская, 50).	2020г	Заместитель директора по АХР	Работа актового зала в здании ЦДО (ул. Октябрьская, 50)	Организация и проведение мероприятий ЦДО в актовом зале ЦДО (ул. Октябрьская, 50)
7	Ремонт входной группы и фойе в здании ЦДО (ул. Октябрьская, 50), включившись в областную программу по развитию доступной среды в образовательных организациях для получения детьми-инвалидами качественного образования.	2018г.-2019г.	Заместитель директора по АХР	Комфортные условия пребывания в ЦДО всех получателей образовательных услуг.	Увеличение доли получателей образовательных услуг ЦДО, удовлетворенных материально-техническим обеспечением и условиями для учащихся с ограниченными возможностями здоровья. Обеспечение беспрепятственного доступа учащихся с ОВЗ в ЦДО.
8	Обновление мебели в учебных кабинетах ЦДО.	2018-2020г.	Заместитель директора по АХР	Соблюдение лицензионных условий осуществления образовательной деятельности.	Частичная замена учебной мебели в кабинетах.
9	Использование здоровьесберегающих технологий в образо-	2018-2020г.	Педагогические работники ЦДО.	Формирование у учащихся знаний о	Создание условий для осознанного выбора учащимися здорового об-

	вательном процессе.			здоровом образе жизни и его преимущества.	раза жизни.
10	Контроль за выполнением требований СанПиН по охране и укреплению здоровья обучающихся.	2018-2020г.	Администрация	Соблюдение лицензионных условий осуществления образовательной деятельности.	Снижение уровня заболеваемости учащихся. Обеспечение безопасных условий пребывания учащихся в ЦДО.
11	Разработка и реализация индивидуальных образовательных траекторий для учащихся.	2018-2020г	Педагогические работники ЦДО.	Создание условий для развития индивидуальных способностей и интересов учащихся.	Повышение уровня качества образовательных результатов.
12	Использование дистанционных технологий в образовательном процессе.	2018-2020г	Педагогические работники ЦДО.	Использование дистанционных технологий.	Обновление электронных образовательных ресурсов.
13	Разработка программы работы с одаренными учащимися.	2018г.	Администрация, педагогические работники ЦДО	Создание условий для развития индивидуальных способностей учащихся.	Создание банка данных одаренных учащихся. Увеличение доли учащихся – победителей различного уровня соревнований, состязаний и т.п.