

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МАУ ДО
«Дом детского творчества» КГО

Ю.В. Салихова
Приказ № 65 от «13» ноября 2017 г.

План мероприятий по улучшению качества оказываемых услуг МАУ ДО «Дом детского творчества» КГО на 2017-2019 годы

Пояснительная записка

План мероприятий по улучшению качества оказываемых услуг МАУ ДО «Дом детского творчества» КГО на 2017-2019 годы разработан по результатам Независимой оценки качества образовательной деятельности (далее – НОК ОД) в 2017 году.

НОК ОД осуществлялась по 4 группам показателей, определенных Приказом Минобрнауки России от 05.12.2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»:

- 1) открытость и доступность информации об образовательной организации;
- 2) комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- 3) доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
- 4) удовлетворенность качеством образовательной деятельности образовательной организации.

Анализ результатов независимой оценки качества образовательной деятельности показал, что МАУ ДО «Дом детского творчества» КГО по итогам НОК ОД набрал 108,22 баллов из 160 (среднее значение интегрального показателя 6,76 из 10), занял 501 место из 532 среди образовательных учреждений.

В ходе анализа результатов НОК ОД в разрезе вышеназванных показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, установлено, что деятельность МАУ ДО «Дом детского творчества» по первому показателю оценена на хорошем уровне, по второму – на удовлетворительном уровне, по третьему и четвертому – оценена на максимальном уровне (таблица 1).

Таблица 1

Информация о распределении баллов по итогам НОК ОД

№ п/п	Показатели НОК ОД	Результат НОК ОД	
		баллы	оценка
1	Открытость и доступность информации об образовательной организации	24,98 из 40	«хорошо»
2	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	33,24 из 70	«удовлетворительно»
3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	20 из 20	«отлично»
4	Удовлетворенность качеством образовательной деятельности образовательной организации	30 из 30	«отлично»
	Общий показатель НОК ОД	108,22	«хорошо»

План мероприятий по улучшению качества работы МАУ ДО «Дом детского творчества» КГО по результатам независимой оценки качества образования на 2017-2019 годы (таблица 2) составлен в рамках повышения двух показателей деятельности учреждения, направленных на обеспечение:

1) открытость и доступность информации об образовательной организации (полнота и актуальность информации об организации, о деятельности образовательной организации, размещенной на ее официальном в сети «Интернет», на сайте www.bus.gov.ru; наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках; доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте ОО в сети Интернет, в том числе наличие

возможности внесения предложений, направленных на улучшение ее работы; 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);

2) комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (материально-техническое и информационное обеспечение; условия, созданные учреждением для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся; условия, созданные для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов).

Таблица 2

План мероприятий по улучшению качества оказываемых услуг на 2017-2019 годы

Показатель оценки	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Открытость и доступность информации об образовательной организации					
Значение ОО в рейтинге: 24,98 б., место 500 из 531 («хорошо»)					
1.1. Полнота и актуальность информации об организации, о деятельности образовательной организации, размещенной на ее официальном в сети «Интернет», на сайте www.bus.gov.ru	Обновление (актуализация) информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации	постоянно	Ответственный за размещение информации на сайте, администрация, педагоги	Размещение актуальной, полной и достоверной информации об ОУ на официальном сайте ОУ; (обновление не реже раза в 10 дней)	Повышение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих открытость и доступность информации об ОУ и его деятельности на официальном сайте ОУ в сети «Интернет». Количество обновлений на сайте. Количество посещений сайта
Значение ОО в рейтинге: 8,3; место 137 из 201 («отлично»)					

<p>1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках</p> <p>Значение ОО в рейтинге: 7,5; место 323 из 389 («хорошо»)</p>	<p>Своевременное размещение и обновление сведений о педагогических работниках организации</p>	<p>постоянно</p>	<p>Администрация, ответственный за размещение информации на сайте</p>	<p>Наличие на сайте ОУ полной, достоверной информации о педагогических работниках</p>	<p>Повышение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих открытость и доступность информации об ОУ и его деятельности на официальном сайте ОУ в сети «Интернет». Количество обновлений на сайте</p>
<p>1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте ОО в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение ее работы</p> <p>Значение ОО в рейтинге: 7,08 («хорошо»)</p>	<p>Обеспечение доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг с помощью электронных сервисов. Организация практикума для родителей «Получи услугу в электронном виде». Использование сервиса Google Docs для проведения анкетирования родителей и обработки анкет на сайте учреждения</p>	<p>2 квартал 2018 г.</p>	<p>Администрация, ответственный за размещение информации на сайте</p>	<p>Обеспечена техническая возможность проведения опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности организации. Налажен механизма обратной связи</p>	<p>Доля лиц, воспользовавшихся электронной формой обращения в организацию с предложениями от числа опрошенных респондентов (30%).</p>

	Личный прием граждан, консультирование по телефону, рассмотрение обращений граждан	2018-2019 г.	Директор	Повышение доступности и открытости учреждения для получателей услуг	
	Размещение информации о приеме граждан директором учреждения на информационном стенде, сайте учреждения	постоянно	Администрация	Повышение информированности граждан о доступности и открытости учреждения для получателей услуг	
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) Значение ОО в рейтинге: 2,08 («плохо»)	Разработка системы обратной связи с получателями услуг и их законными представителями через создание электронной странички «Обращения граждан» на сайте учреждения	1 квартал 2018 года	Администрация, ответственный за размещение информации на сайте	Обеспечение технической возможности получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан	Повышение доли результативности обращений (по результатам мониторинга)
	Обеспечение проведения мониторинга обращений, предложений, направленных на улучшение качества работы ОУ			Получение информации об обращениях, предложениях, направленных на улучшение качества работы ОУ	

	Обеспечение включения в тематику родительских собраний информации о проведении независимой оценки и её результатах	2018 г.	Администрация, педагоги	Повышение степени информированности родителей о проведении независимой оценки и её результатах, наличии системы обратной связи с получателями услуг и их законными представителями через сайт учреждения на электронной страничке «Обращения граждан»	
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность Значение ОО в рейтинге: 33,24 б., место 487 из 531 («удовлетворительно»)					
2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации Значение ОО в рейтинге: 4,42 («удовлетворительно»)	Соблюдение лицензионных требований образовательной организации	постоянно	Директор	Организация деятельности, соответствующей лицензионным требованиям	Повышение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих условия материально-технического обеспечения ОУ
	Выполнение предписаний надзорных органов	2017-2019 г.	Директор	Улучшение материально-технической базы образовательной организации	
	Проведение мероприятий, направленных на обновление материально-технической базы и информационного	постоянно	Директор, заведующий хозяйством	Наличие комфортных условий получения образовательных услуг, повышение качества образовательного процесса.	

	обеспечения ОУ; реализация плана по обновлению материально- технической базы ОУ			Наличие современного учебного оборудования	
	Включение в публичный доклад информации о выполнении работ по улучшению материально- технической базы организации, условий, созданных для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	2017-2019	Администрация	Повышение степени информированности получателей услуг об улучшении материально- технической базы образовательной организации, улучшения условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	
	Обеспечение своевременной смены информации на информационном стенде для родителей	постоянно	Администрация		
	Размещение информации о ходе работ по улучшению материально- технической базы организации, улучшения условий	постоянно	Администрация, ответственный за ведение сайта		

	организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в новостном блоке официального сайта образовательной организации				
<p>2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся</p> <p>Значение ОО в рейтинге: 0,84 («неудовлетворительно»)</p>	Соблюдение требований СанПиН	постоянно	Директор, специалист по охране труда, заведующий хозяйством	Создание безопасных и комфортных условий пребывания обучающихся в ОУ	<p>Повышение доли получателей образовательных услуг положительно оценивающих условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся</p>
	Проведение профмероприятий, направленных на охрану здоровья обучающихся	постоянно	Педагоги	Сохранение и укрепление здоровья обучающихся	
	Разработка и реализация проекта по обустройству спортивной площадки на территории учреждения	2017-2019	Администрация		
	Разработка и реализация проекта по организации питания обучающихся	2017-2019	Администрация		

	Обеспечение качественного питьевого режима обучающихся	2017-2019	Администрация		
	Размещение информации о ходе работ по улучшению условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся на информационном стенде в учреждении, на официальном сайте организации, в публичном докладе	2017-2019	Администрация, ответственный за ведение сайта	Повышение степени информированности получателей услуг об улучшении условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	
2.3. Условия для индивидуальной работы с получателями образовательных услуг	Информация об адаптации вновь принятых обучающихся в учреждение	постоянно	Администрация	Сокращение периода адаптации	Рост количественного значения показателей, характеризующих комфортность условий, в которых ведется образовательная деятельность
Значение ОО в рейтинге: 3,58 («плохо»)	Организация индивидуальных консультаций с обучающимися	2018-2019 г.	Зам. директора по УМР, педагоги	Повышение уровня и качества обученности обучающихся	

	Консультирование родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся по вопросам индивидуального обучения в учреждении	постоянно	Зам. директора по УМР, педагоги	Повышение степени информированности получателей услуг по вопросам индивидуального обучения в учреждении	
	Организация индивидуальной работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	постоянно	Директор, зам. директора по УМР, педагоги	Повышение качества предоставления образовательных услуг	
	Организация индивидуальной работы с обучающимися, проявляющими более высокие результаты обучения, в том числе: - привлечение к олимпиадному, конкурсному и фестивальному движению; - проектной деятельности и др.	постоянно	Директор, зам. директора по УМР, педагоги	Повышение качества образования	
	Контроль за ведением индивидуальной работы с обучающимися	постоянно	Директор, зам. директора по УМР, педагоги	Повышение показателей качества образования, качества предоставления образовательных	

				услуг, повышение удовлетворенности качеством образовательной деятельности получателями услуг	
	Размещение информации по улучшению условий индивидуальной работы с получателями образовательных услуг на информационном стенде в учреждении, на официальном сайте организации, в публичном докладе	постоянно	Директор, зам. директора по УМР, педагоги	Повышение степени информированности получателей услуг по вопросам индивидуальной работы	
2.4. Наличие дополнительных образовательных программ Значение ОО в рейтинге: 7,67 («хорошо»)	Разработка дополнительных образовательных программ: - для мальчиков; - обучающихся среднего и старшего школьного возраста	3 квартал 2018 года	Зам. директора по УМР, педагоги	Наличие условий получения более полного спектра дополнительных образовательных услуг (в т. ч. платных) для обучающихся ОУ, в том числе с ОВЗ.	Повышение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих наличие дополнительных образовательных программ
	Обновление содержания дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ в соответствии с запросом	2018 г.	Зам. директора по УМР, педагоги	Увеличение разнообразия объединений и количества обучающихся в объединениях	

	получателей услуг				
	Мониторинг образовательных потребностей обучающихся и их родителей (законных представителей), в т.ч. платных	2018 г.	Зам. директора по УМР, педагоги		
	Организация работы с родителями по информированию о вариативности дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ в учреждении	2017-2019 г.	Директор, зам. директора по УМР		
2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных	Мероприятия по созданию условий для развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах,	постоянно	Зам. директора по УМР, педагоги	Повышение активности участия обучающихся в мероприятиях различного уровня. Наличие победителей, призеров в массовых мероприятиях.	Улучшение имиджа ОУ (повышение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих условия для развития творческих способностей обучающихся)

<p>мероприятиях, в том числе в официальных спортивных, и других массовых мероприятиях</p> <p>Значение ОО в рейтинге: 6,67 («хорошо»)</p>	<p>физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных, и других массовых мероприятиях.</p> <p>Создание на сайте учреждения страницы «Достижения обучающихся», информирование родителей о проводимых конкурсах для детей, привлечение семей к участию в конкурсных мероприятиях</p>				
<p>2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи</p> <p>Значение ОО в рейтинге: 5 («удовлетворительно»)</p>	<p>Обеспечение возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся:</p> <p>- проведение консультаций, тренинговых занятий для обучающихся с привлечением специалистов;</p>	<p>3 квартал 2018 года</p>	<p>Администрация, педагоги</p>	<p>Создание условий для психологической безопасности и комфортности в ОУ, улучшение взаимоотношений педагогических работников с обучающимися. Введены ставки в штатное расписание:</p> <ul style="list-style-type: none"> - учителя-логопеда, - педагога-психолога 	<p>Повышение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих условия оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся</p>

	<p>- проведение консультаций для родителей с целью оказания психолого-педагогической помощи детям (при потребности).</p> <p>Введение ставок в штатное расписание: - учителя-логопеда, - педагога-психолога</p>				
<p>2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</p> <p>Значение ОО в рейтинге: 5,08 («удовлетворительно»)</p>	<p>Обеспечение условий обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов в соответствии с СанПиНом.</p> <p>Работа над созданием инфраструктуры для обучающихся с ОВЗ</p>	2018-2019 г.	Администрация, заведующий хозяйством	Наличие доступных условий получения образовательных услуг, в т.ч. детьми с ОВЗ	Повышение доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих условия организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов