

О РЕЗУЛЬТАТАХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ И МЕРАХ ПО УЛУЧШЕНИЮ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Баталова Елена Вячеславовна,
к.с.н., научный консультант управления развитием региональной
системы дополнительного образования
Дворца творчества и спорта «Пионер»
8 (3452) 68-84-13 доб. 83, 119.
batalova@pioner72.ru



НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ

- **Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»**, статьи 29, 95, 96.
- **Приказ Минобрнауки РФ от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»**.
- **Требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации, утвержденные приказом Рособнадзора от 29.05.2014 №785**.
- **Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»**.

ИНСТРУКТИВНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ДОКУМЕНТЫ

- **Методические рекомендации по организации независимой оценки** качества дополнительного образования, от 28 апреля 2017 года № ВК-1232109 Минобрнауки России.
- **Методические рекомендации по расчету показателей** независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. Минобрнауки России 15.09.2016 № АП-87/02вн).
- **Пакет методических рекомендаций и модельных нормативных актов для субъектов Российской Федерации**, реализующих проекты по модернизации организационно-управленческих и финансово-экономических механизмов в системе дополнительного образования детей, 2016 год.

РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА*

■ Средний балл по всем учреждениям

■ Максимально возможный балл

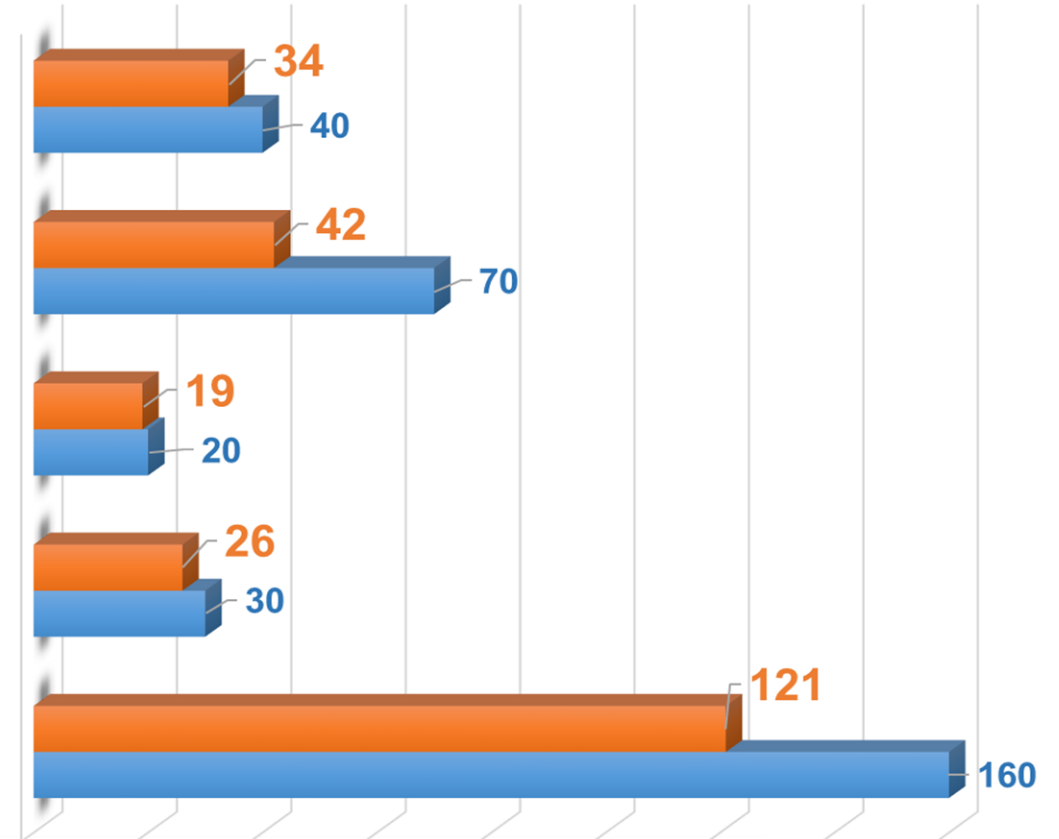
1. Открытость и доступность информации,
размещенной на официальном сайте

2. Комфортность условий,
в которых осуществляется
образовательная деятельность

3. Доброжелательность,
компетентность работника

4. Удовлетворённость качеством услуг

Всего



160-150 баллов – 0 учреждений;
149-140 баллов – 1 учреждение;
139-130 баллов – 3 учреждения;

129-120 баллов – 13 учреждений;
119-110 баллов – 7 учреждений;
109-100 баллов – 3 учреждения;
Меньше 99 баллов – 1 учреждение.

ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ МАХ – 40 БАЛЛОВ

Показатели	Оценка сайта	Соц. опрос потребителей	Общий балл
Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	10	8	9
Наличие сведений о педагогических работниках	9	8	9
Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в т.ч. наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	9	9	9
Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	0	8	8
Итого	28	33	34

ДОСТУПНОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ..., В ТОМ ЧИСЛЕ НАЛИЧИЕ ВОЗМОЖНОСТИ ВНЕСЕНИЯ ПРЕДЛОЖЕНИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА УЛУЧШЕНИЕ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ *

№	ПОЗИЦИИ ОЦЕНИВАНИЯ
	Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией, в том числе:
1.	по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия)
2.	по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов)
3.	с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса)
4.	наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений, электронный сервис для on-line взаимодействия)

*Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. Минобрнауки России 15.09.2016 № АП-87/02вн).

ДОСТУПНОСТЬ СВЕДЕНИЙ О ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В ОРГАНИЗАЦИЮ ОТ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ ГРАЖДАН*

№	ПОЗИЦИИ ОЦЕНИВАНИЯ
1.	Наличие возможности поиска и получения сведений <u>по реквизитам</u> обращения о ходе его рассмотрения
2.	Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.)
3.	Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)
4.	Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)

*Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. Минобрнауки России 15.09.2016 № АП-87/02вн).



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

[Горячая линия по вопросам оплаты труда >](#)[Открытое министерство >](#)[Противодействие коррупции >](#)[Личный кабинет](#)[МИНИСТЕРСТВО](#)[ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ](#)[ДОКУМЕНТЫ](#)[ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН](#)[ПРЕСС-СЛУЖБА](#)[КОНТАКТЫ](#)

Обращения граждан



[Электронное обращение](#)

Возможность отправить онлайн-письмо с жалобой, предложением или заявлением в Министерство образования и науки Российской Федерации



[Письменное обращение](#)

Информация для граждан, которые хотят отправить обращение по почте



[Личный прием](#)

График приема граждан заместителями министра и директорами Департаментов Министерства образования и науки Российской Федерации



[Правовая база](#)

Нормативные правовые акты, регулирующие порядок обращений и личный прием граждан



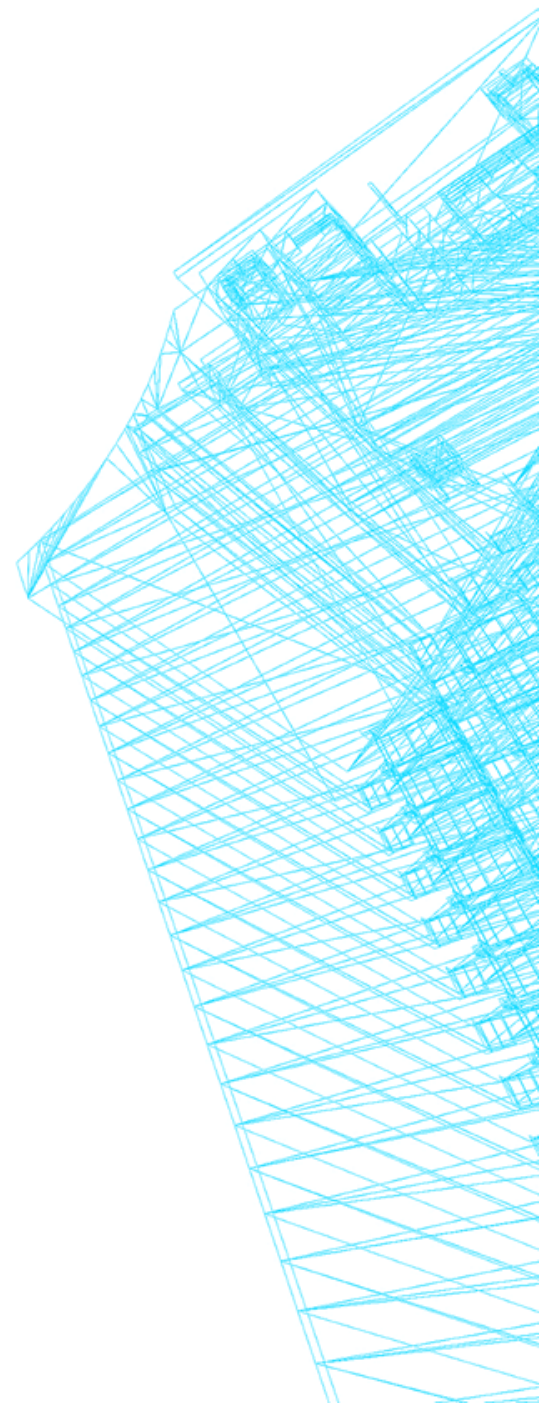
[Вопросы и ответы](#)

В этом разделе публикуются ответы Минобрнауки России на часто задаваемые вопросы читателей нашего сайта



[Статистика](#)

Статистические данные Министерства образования и науки Российской Федерации о работе с обращениями граждан





Home

Документы	▼
Дошкольное образование	▼
Общее образование	▼
Дополнительное образование и воспитание	▼
Профессиональное образование	▼
Наука	▼
Охрана прав детства	▼
Контроль и надзор	▼
Кадровое обеспечение	▼
ГИА	▼
Экономика образования	▼
Проекты и программы	▼
Всероссийская олимпиада школьников	▼
Информатизация образования	▼
Если Вы оказались в трудной жизненной ситуации	▼
Усыновление и опека	▼
Работа с детьми-инвалидами и детьми с ОВЗ	▼
Конкурсы	▼
Развитие негосударственного сектора	▼
Полезные ссылки	▼

Вопросы и ответы

- Лицензирование и аккредитация
- Контроль и надзор
- Деятельность образовательных учреждений
- Деятельность интернатных образовательных учреждений области
- Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка
- Профессиональное образование
- Кадровое обеспечение
- Контроль качества образования
- Дополнительное образование
- Материально-техническое обеспечение
- Подтверждение документов об образовании (апостиль)
- Дошкольное образование
- Охрана прав детства
- Общее образование
- Работа web-сайта управления образования и науки



Обращение граждан	НПА, регулирующие порядок рассмотрения обращений граждан РФ
Контакты	Порядок рассмотрения обращений граждан
Карта проезда	Анализ поступивших обращений граждан
Форумы	Вопросы и ответы
Лицензирование и аккредитация	Мы ответим на ваши вопросы
Контроль и надзор	Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Управления, а также должностных лиц Управления
Деятельность образовательных учреждений	Интернет-приемная
Деятельность интернатных образовательных учреждений области	
Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью	
Профессиональное образование	
Кадровое обеспечение	
Контроль качества образования	
Дополнительное образование	
Материально-техническое обеспечение	
Подтверждение документов об образовании (апостиль)	
Дошкольное образование	
Охрана прав детства	
Общее образование	



О Роскомнадзоре

Новости

Пресс-служба

Государственная служба

Планирование, отчеты о
деятельности

Конкурсы и тендеры

Правовая информация

Профилактика нарушений
обязательных требований

Противодействие коррупции

Обращения граждан и
юридических лиц

**Общественная
электронная приемная
Роскомнадзора**

Обзор обращений граждан

Часто задаваемые вопросы

Оцените нашу работу

Статус обращения

Сведения о приеме граждан

Подведомственные
предприятия

Главная страница > Обращения граждан и юридических лиц

Общественная электронная приемная Роскомнадзора

Данная форма является официальным обращением в Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор) и влечет правовые последствия, которые предусмотрены положениями Работа с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц осуществляется в соответствии с Федеральным закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ([DOCX, 28.76 Kb](#))

Для отправки обращения необходимо корректно заполнить все поля, отмеченные *.

Тематика обращения *

Поделиться: [В](#) [f](#) [t](#) [i](#)

Оценить раздел



О Роскомнадзоре

Новости

Пресс-служба

Государственная служба

Планирование, отчеты о деятельности

Конкурсы и тендеры

Правовая информация

Профилактика нарушений обязательных требований

Противодействие коррупции

Обращения граждан и юридических лиц

Общественная электронная приемная Роскомнадзора

Обзор обращений граждан

Часто задаваемые вопросы

Оцените нашу работу

Статус обращения

Главная страница > Обращения граждан и юридических лиц

Статус обращения

Номер регистрации

Дата регистрации

ДД.ММ.ГГГГ

Введите защитный код с картинки



Проверить статус

Поделиться: [В](#) [f](#) [t](#) [p](#)

Оценить раздел

Сформировать обращение



Справочно-информационный центр

Часы работы
Пн-Чт 8:30-17:30
Пт 8:30-16:15

(495)983-33-93



Портал персональных данных



Горячая линия для СМИ

Информация о ходе рассмотрения заявок на присвоение частот



Порядок обращений	<p>Информация о работе с обращениями за 2017 год</p> <p>Обращения граждан, поступившие в адрес Ростобрнадзора, систематизировать по трем типам:</p> <ul style="list-style-type: none"> заявления, связанные с просьбой о содействии в свобод заявителя или других лиц, либо являющиеся иными нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц; жалобы, связанные с просьбой о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов заявителя, или других лиц; запросы о предоставлении информации о деятельности Ростобрнадзора. 	Порядок обращений	
Порядок обжалования		Порядок обжалования	
Написать письмо		Написать письмо	в, можно
Опрос общественного мнения		Опрос общественного мнения	
Итоги рассмотрения обращений		Итоги рассмотрения обращений	
Статистика обращений		Статистика обращений	
Политика в области обработки и защиты персональных данных	Политика в области обработки и защиты персональных данных	к прав и законов и	

За 2017 год в адрес Ростобрнадзора поступило 294 обращения граждан, содержащих 327 вопросов.

Динамика количества обращений граждан



Общее количество обращений граждан, поступивших в отчетном периоде, увеличилось по сравнению с аналогичным показателем прошлого года на 8%.

Среди общего количества обращений, поступивших в Ростобрнадзор в отчетный период, 13 обращений являлись коллективными, 4 – анонимными (которые были рассмотрены Ростобрнадзором в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, МАХ – 70 БАЛЛОВ

Показатели	Оценка сайта	Соц. опрос потребителей	Общий балл
Материально-техническое и информационное обеспечение организации по результатам анализа материалов самообследования или данных, предоставленных на сайте ОО в сравнении со средним по городу (региону) в сопоставимых показателях)	2	8	5
Условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	6	8	7
Условия для индивидуальной работы с обучающимися	2	8	5
Наличие дополнительных образовательных программ	9	10	9
Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных и спортивных мероприятиях и др.	5	8	7
Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи	2	7	5
Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	3	6	5
Итого	29	55	42

Материально-техническое и информационное обеспечение организации *

Обеспеченность учащихся компьютерами

Обеспеченность учителей

Обеспеченность учреждения
мультимедийными проектами

Обеспеченность учреждения
интерактивными досками и приставками

Наличие лабораторий и/или мастерских

Наличие современной библиотеки-
медиаотеки

Обеспеченность специализированными
кабинетами

Наличие электронных интерактивных
лабораторий

Обеспеченность лабораторным и
демонстрационным оборудованием

Условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся*

Наличие спортивного зала

Наличие оборудованной спортивной
площадки

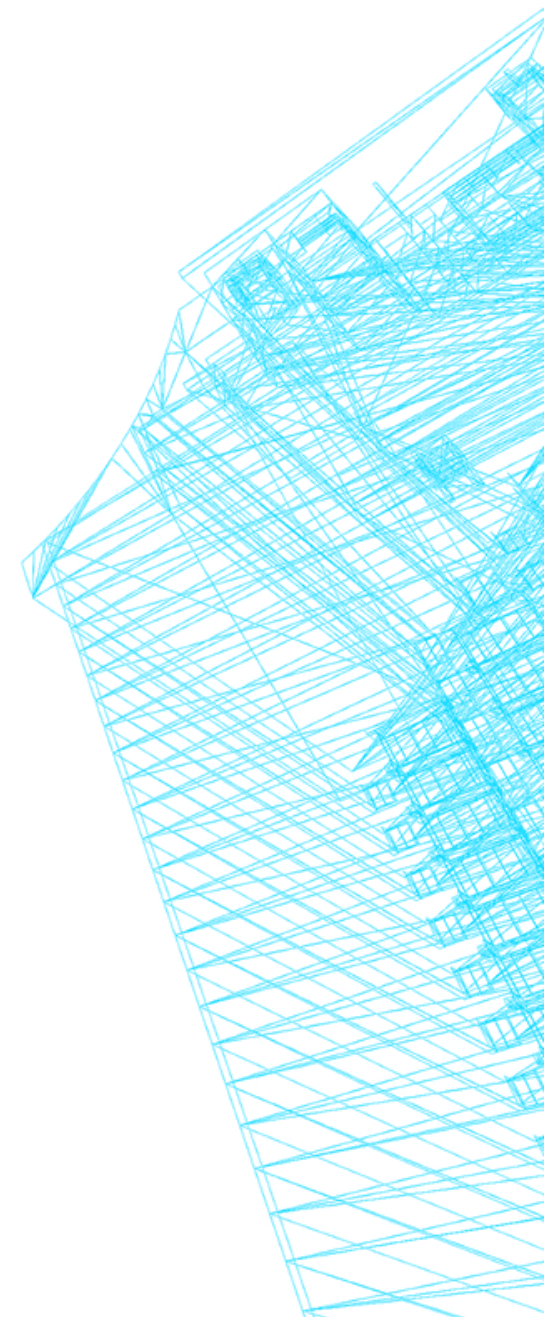
Наличие тренажерного зала

Наличие бассейна

Наличие медицинского кабинета

Наличие специализированных
кабинетов по охране и укреплению
здоровья

Наличие столовой на территории
организации



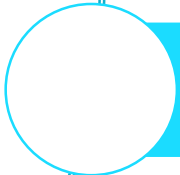
УСЛОВИЯ ДЛЯ ИНДИВИДУАЛЬНОЙ РАБОТЫ С ОБУЧАЮЩИМИСЯ *



Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов



Использование дистанционных образовательных технологий



Проведение психологических и социологических исследований, опросов



Наличие службы психологической помощи

*Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. Минобрнауки России 15.09.2016 № АП-87/02вн).

Возможность оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи*

Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся и их родителей

Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий, логопедическая помощь

Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий

Наличие действующих программ оказания помощи в социальной адаптации, профориентации и т.д.

Условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья*

Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

Использование специальных учебных пособий и дидактических материалов

Предоставление обучающимся с ОВЗ специальных технических средств обучения постоянного индивидуального пользования

Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего необходимую техническую помощь

Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (специальные группы по различным образовательным программам)

Доступ в здание организации для обучающихся с ОВЗ (свободный доступ, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)

Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ОВЗ

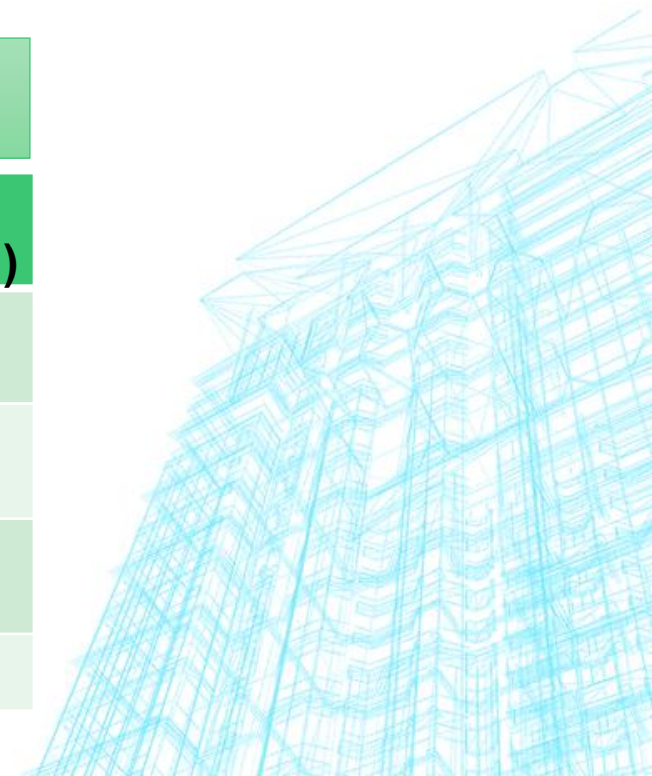
*Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. Минобрнауки России 15.09.2016 № АП-87/02вн).

**Доброжелательность, компетентность работника,
max- 20 баллов**

Показатели	Общий балл (соц. опрос потребителей)
1. Доброжелательность и вежливость	10
2. Компетентность работников	9
Итого	19

**Удовлетворенность качеством услуг,
max – 30 баллов**

Показатели	Общий балл (соц. опрос потребителей)
1. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации	8
2. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг	9
3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	9
Итого	26



Баталова Елена Вячеславовна,

к.с.н., научный консультант управления развитием
региональной системы дополнительного образования
Дворца творчества и спорта «Пионер»

8 (3452) 68-84-13 доб. 83, 119.

batalova@pioner72.ru

