

СОГЛАСОВАНО

На заседании Педагогического
совета МАУ ДО ДТДиМ
«Северное сияние»
Протокол № 1

от « 14 » сентября 2016г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор
МАУ ДО ДТДиМ
«Северное сияние»
Е.В Лобанова.

№ приказа 48/2 от 14.09.2016

ПОЛОЖЕНИЕ №16

о независимой системе оценке качества работы
муниципального автономного учреждения
дополнительного образования г. Хабаровска
«Дворец творчества детей и молодежи «Северное сияние»

1. Общие положения

1.1. Положение о независимой системе оценке качества работы организации образования (далее - положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

1.2. Независимая оценка качества образования осуществляется по инициативе юридических или физических лиц с привлечением к этой оценке организаций, имеющих опыт в данной деятельности и использующих инструментарий для проведения оценочных процедур. Вместе с тем, образовательная организация вправе выбрать сама те организации (общественные, общественно-профессиональные, автономные некоммерческие, негосударственные организации), которые будут содействовать получению ею независимой оценки деятельности.

1.3. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества работы организации, оказывающей образовательные и воспитательные услуги (далее – **система**), осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов (далее - общественное мнение) в целях повышения качества деятельности организации.

1.4. Система оценки качества деятельности организации, оказывающей услуги (далее – образовательная организация), формируется в целях:

- 1) повышения качества и доступности услуг образовательной организации для населения;
- 2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности организации, оказывающей услуги в сфере образования;
- 3) создание условий для объективной оценки качества деятельности образовательной организации;
- 4) стимулирования повышения качества деятельности организации.

1.5. Система включает в себя:

- 1) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления организацией услуг в сфере образования, в том числе в электронной форме;
- 2) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности организации.

1.6. Использование результатов независимой оценки способствует:

- 1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации для получения необходимой услуги;
- 2) установлению диалога между образовательной организацией и гражданами - потребителями услуг;
- 3) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности организации образования;
- 4) оценке деятельности руководителей организации.

2. Задачи и принципы функционирования системы

2.1. Основными задачами системы являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности образовательной организации;
- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере образования;
- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности образовательной организации всем категориям пользователей;
- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития организации.

2.2. Основными принципами функционирования системы являются:

- 1) открытость информации о механизмах и процедурах оценки;
- 2) открытость информации о результатах оценки в рамках действующего законодательства;
- 3) прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг.

3. Порядок и сроки проведения независимой оценки качества

3.1. Независимая система оценки качества работы МАУ ДО «ДТДиМ» проводится ежегодно путем независимого анкетирования или тестирования или опроса с целью формирования рейтингов деятельности организации.

3.2. Граждане (потребители услуг) и эксперты участвуют в оценке при проведении анкетирования, тестирования, опросов, онлайн-голосования в сети Интернет и иными способами, определенными общественными организациями и профессиональными сообществами.

Объектом независимой оценки качества образования могут быть:

- 1) результаты социологических исследований;
- 2) отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование, тестирование в учреждении);
- 4) материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты).
- 5) образовательные программы, реализуемые образовательной организацией;
- 6) результаты освоения обучающимися образовательных программ.

Для определения уровня результатов освоения образовательных программ организации, осуществляющими оценочные процедуры, разрабатываются соответствующие измерительные материалы (тесты, оценочные задания, др.).

В качестве основы для разработки измерительных материалов используются:

- требования к результатам освоения образовательных программ;
- измерительные материалы анкетирования, тестирования, опроса.

3.3. После проведения в течение 7 дней осуществляется изучение, обработка общественного мнения, результатов оценки качества деятельности организации.

Образовательная организация:

- обеспечивает сбор информации по показателям деятельности, подготовку публичных докладов и размещение их в открытом доступе на официальных электронных ресурсах образовательных организаций в информационно-коммуникационной сети Интернет;

- предоставляет в открытом доступе в сети Интернет отчет о результатах самообследования, а также информацию в соответствии с принципами открытости согласно действующему Федеральному закону;

- по результатам участия в процедурах независимой оценки качества образования разрабатывает и утверждает планы мероприятий по улучшению качества работы образовательной организации;

- использует результаты независимой оценки качества образования для решения задач, отраженных в основной программе развития организации, а также с целью повышения эффективности деятельности, достижения результатов освоения образовательных программ;

- обеспечивает открытость и доступ к всесторонней информации об осуществлении независимой оценки качества образования на всех ее этапах.

4. Показатели и критерии оценки качества

4.1. Открытость и доступность информации.

Наличие информации на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", её соответствие требованиям Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 10.07.2013 N 582 (далее – Правила) и в том числе по следующим показателям:

- 1) информация о дате создания учреждения, о месте нахождения учреждения и его филиалов (при наличии), режиме и графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты, о руководителях учреждения;
- 2) информация о структуре и органах управления учреждением;
- 3) копии Устава учреждения, локальных актов, лицензии и приложения к ней, о государственной аккредитации;
- 4) информация о реализуемых ДООП с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, предусмотренных соответствующей образовательной программой;
- 5) информация о графике учебного процесса с приложением его копии;
- 6) информация о результатах приема и численности, обучающихся по реализуемым ДООП;
- 7) информация о кадровом составе педагогических работников;
- 8) информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности;
- 9) отчет о результатах самообследования (в т.ч. о результатах выполнения государственного задания);
- 10) информация об оказании платных образовательных услугах, их востребованность у населения;
- 11) возможность (доступность) получения информации по телефону;
- 12) наличие возможности получения информации о деятельности учреждения через стенды, вывески и другие информационные носители.

4.2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

- 1) соблюдение требований к безопасности;
- 2) соблюдение санитарно-эпидемиологических требований;
- 3) удовлетворенность участников образовательного процесса организацией системы безопасности и охраны здоровья;
- 4) удовлетворенность участников образовательного процесса состоянием территории образовательной организации;
- 5) удовлетворенность участников образовательного процесса материально-техническими условиями;
- 6) удовлетворенность участников образовательного процесса информационно – коммуникационными технологиями и степенью доступности материально-технических ресурсов.
- 7) наличие без барьерной среды для социального обслуживания детей-инвалидов различных категорий и детей с ограниченными возможностями здоровья.

4.3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников

- 1) доля получателей услуг, удовлетворенных микроклиматом в учреждении;
- 2) наличие органов общественного управления образовательной организацией;
- 3) создание положительного образа образовательной организации, позитивное, уважительное отношение ко всем участникам образовательного процесса;
- 4) удовлетворенность участников образовательного процесса корпоративной культурой образовательной организации;

5) удовлетворенность участников образовательного процесса степенью информированности о деятельности образовательной организации.

4.4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности

- 1) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;
- 2) наличие лицензии по программам, реализуемым в образовательной организации;
- 3) соответствие деятельности образовательной организации законодательству в сфере образования;
- 4) доля педагогических работников, имеющих квалификационную категорию.
- 5) доля учащихся фактически посещающих образовательную организацию от списочного состава.

4.5. Удовлетворенность качеством воспитательной деятельности.

- 1) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;
- 2) наличие системы взаимодействия с социумом, с социальными партнерами.

4.6. Результативность деятельности.

- 1) проведение фестивалей, выставок, смотров, конкурсов, олимпиад, иных мероприятий силами учреждения.