

СОГЛАСОВАНО
Председатель первичной
профсоюзной организации
ГАУ ДО АО «ЦЭВДиМ»
Н.П.Киселева
« 18 июля 2020 года

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУ ДО АО «ЦЭВДиМ»
Т.В.Боярский
« 18 июля 2020 года

**Положение
о независимой оценке качества предоставляемых услуг
государственного автономного учреждения
дополнительного образования
Астраханской области
«Центр эстетического воспитания детей и молодежи»**

В современных условиях независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности является одной из форм общественного контроля и осуществляется с целью информирования участников образовательных отношений (в первую очередь потребителей услуг) о качестве образования, которое обеспечивает образовательная организация.

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о независимой оценке качества предоставляемых услуг в ГАУ ДО АО «ЦЭВДиМ» (далее – Положение) определяет цели, задачи, принципы независимой оценки качества предоставляемых услуг в ГАУ ДО АО «ЦЭВДиМ», ее организационную и функциональную структуру и общественное участие в оценке и контроле качества образования.

1.2. Положение представляет собой нормативный документ, разработанный в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации», с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Уставом ГАУ ДО АО «ЦЭВДиМ» и локальными актами, регламентирующими реализацию процедур контроля и оценки качества предоставляемых услуг в ГАУ ДО АО «ЦЭВДиМ».

1.3. Основными потребителями оценки качества предоставляемых услуг ГАУ ДО АО «ЦЭВДиМ» являются: педагогические работники, учащиеся и их родители (законные представители), педагогический совет ГАУ ДО АО «ЦЭВДиМ», Наблюдательный Совет, экспертные комиссии при проведении процедур лицензирования, аттестации работников ГАУ ДО АО «ЦЭВДиМ», Министерство образования и науки Астраханской области.

1.4. ГАУ ДО АО «ЦЭВДиМ» обеспечивает проведение необходимых оценочных процедур, разработку и внедрение модели независимой оценке качества предоставляемых услуг, обеспечивает оценку, учет и дальнейшее использование полученных результатов.

1.5. В настоящем Положении используются следующие термины:

Независимая система оценки качества образования - оценочная процедура, которая осуществляется в отношении деятельности образовательных организаций и реализуемых ими образовательных программ, в целях определения соответствия предоставляемого образования.

Качество условий – выполнение санитарно-гигиенических норм организации образовательного процесса; реализация мер по обеспечению безопасности учащихся в организации образовательного процесса.

Критерий – признак, на основании которого производится оценка, классификация оцениваемого объекта.

Мониторинг в системе образования – комплексное аналитическое отслеживание процессов, определяющих количественно – качественные изменения качества образования, результатом которого является установление степени соответствия измеряемых образовательных результатов, условий их достижения и обеспечение общепризнанной, зафиксированной в нормативных документах и локальных актах системе государственно-общественных требований к качеству образования, а также личностным ожиданиям обучающихся.

Анкета-методическое средство для получения первичной социологической и социально-психологической информации, оформляемое в виде набора вопросов, логически связанных с центральной задачей исследования.

1.6. Независимая оценка качества предоставляемых услуг осуществляется посредством:

- системы внутриучрежденческого контроля;
- анкетирование.

Независимая оценка качества предоставляемых услуг ГАУ ДО АО
«ЦЭВДиМ» осуществляется в три этапа:

№ п/п	Наименование этапа
1.	Подготовительный этап предусматривает разработку и публикацию анкеты на сайте учреждения.
2.	Практический этап предполагает сбор информации в соответствии с определенными критериями, показателями с помощью конкретного диагностического инструментария.
3.	Аналитический этап включает систематизацию, обобщение и интерпретацию полученных данных и результатов.

2. Основные цели, задачи и принципы независимой оценки качества предоставляемых услуг.

2.1. Цели:

- повышения качества и доступности услуг для потребителей;
- улучшение информированности потребителей о качестве деятельности ГАУ ДО АО "ЦЭВДиМ"
- стимулирования повышения качества деятельности ГАУ ДО АО "ЦЭВДиМ".

2.2. Задачи:

- обеспечение доступности качественного образования;
- формирование ресурсной базы и обеспечение функционирования внутриучрежденческой образовательной статистики и мониторинга качества образования;
- изучение состояния развития и эффективности деятельности ГАУ ДО АО "ЦЭВДиМ"

2.3. Система внешней оценки качества образования основывается на следующих принципах:

- открытости, определяющей необходимость принятия всеми участниками цели и процедуры независимой оценки качества предоставляемых услуг;
- обратной связи, регламентирующей обеспечение доступности результатов независимой оценки качества предоставляемых услуг её участников;
- доступности, определяющей необходимость создания организационных и педагогических условий, участия в процедуре независимой оценки качества предоставляемых услуг.

3. Подготовка и проведение процедуры независимой оценки качества предоставляемых услуг в ГАУ ДО АО "ЦЭВДиМ".

3.1. Состав рабочей группы по подготовке и проведению процедуры независимой оценке качества предоставляемых услуг в ГАУ ДО АО "ЦЭВДиМ" назначается директором. Рабочая группа осуществляет процедуру проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг и размещения ее на сайте учреждения (www.cevdim.ru)

3.2. Инструкция по прохождению анкеты независимой оценки качества предоставляемых услуг размещается в Приложении №1 данного Положения.

3.3. Перечень критериев, показателей (Приложение № 2) и вопросов к ним - анкета (Приложение № 3), определяются данным Положением .

3.4.Итоги независимой оценки качества предоставляемых услуг размещаются на официальном сайте учреждения один раз в месяц.

4. Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг должны способствовать:

- 1) повышению качества предоставляемых образовательных услуг;
- 2) развитию конкурентной среды;
- 3) выявлению и распространению результативных моделей организации образовательного процесса;
- 4) сохранению и развитию единого образовательного пространства.

Инструкция по прохождению анкеты независимой оценки качества предоставляемых услуг

Уважаемые участники опроса!

В целях независимой оценки качества предоставляемых услуг ГАУ ДО АО "ЦЭВДиМ" мы просим вас заполнить анкету, отметив позиции, в наибольшей степени отвечающие Вашему мнению.

Анкета состоит из 5 вопросов, на которые необходимо дать ответ: ДА/НЕТ
В каждом вопросе производится процентное отношение ответов от количества голосов.
Для примера, вопрос: «Считаете ли Вы, что достаточно информированы о работе ГАУ ДО АО "ЦЭВДиМ" и о порядке предоставления образовательных и иных услуг?»
Было получено 10 ответов из которых 9 это ДА, и 1 голос, это ответ НЕТ.

Получается 90% проголосовало ДА, и 10% проголосовало НЕТ.
Максимальный балл по данному вопросу составил 90%.

Суммируем количество баллов по 5 обязательным вопросам и делим на 5.

Получаем среднее арифметическое значение голосов по баллам

Например: $(90+80+90+90+70):5 = 84\%$, т.е 8,4 балла. Итоговый результат округляется в сторону большего (например: $84,6\% = 85\%$, т.е.8,5 баллов).

Приложение №2

Показатели независимой оценки качества оказания услуг ГАУ ДО АО "ЦЭВДиМ"

Критерии	Показатели	Вопросы к анкете	Единица измерения
1. Открытость и доступность информации	-соответствие информации на информационных стендах в Центре; -на официальном сайте организации сети Интернет; -наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи (телефон, электронная почта).	Считаете ли Вы, что достаточно информированы о работе ГАУ ДО АО "ЦЭВДиМ" и о порядке предоставления образовательных и иных услуг?	От 0 до 100%
2. Безопасность и комфортность условий предоставляемых услуг	-наличие зоны ожидания; -наличие и понятность навигации в здании Центра; -удовлетворительное санитарное состояние кабинетов и служебных помещений; -соблюдение требований пожарной безопасности и т.д	Удовлетворяет ли Вас материально-техническое оснащение и безопасность условий пребывания в ГАУ ДО АО "ЦЭВДиМ"?	От 0 до 100%
3. Доброжелательность и вежливость сотрудников	-доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью, работников Центра (личное или дистанционное обращение).	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью сотрудников ГАУ ДО АО "ЦЭВДиМ"?	От 0 до 100%

Компетентность сотрудников ГАУ ДО АО "ЦЭВДиМ"	-профессиональная грамотность, знания и навыки; -наличие квалификационной категории; -курсы повышения квалификации; -результативность участия в конкурсах, соревнованиях, фестивалях.	Удовлетворены ли Вы компетентностью педагогических работников и других специалистов, оказывающих услуги в ГАУ ДО АО "ЦЭВДиМ"?	От 0 до 100%
5. Удовлетворенность оказания услугами ГАУ ДО АО "ЦЭВДиМ"	-доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать ГАУ ДО АО "ЦЭВДиМ" родственникам и знакомым.	Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых услуг и готовы рекомендовать ГАУ ДО АО "ЦЭВДиМ" родственникам и знакомым?	От 0 до 100%

Приложение №3

Анкета

по проведению независимой оценки качества предоставляемых услуг ГАУ ДО АО "ЦЭВДиМ".

1. Считаете ли Вы, что достаточно информированы о работе ГАУ ДО АО "ЦЭВДиМ" и о порядке предоставления образовательных и иных услуг?

- да
- нет

2. Удовлетворяет ли Вас материально-техническое оснащение и безопасность условий пребывания в ГАУ ДО АО "ЦЭВДиМ"? (наличие зоны ожидания, понятность навигации в здании Центра, удовлетворительное санитарное состояние кабинетов и служебных помещений, соблюдение требований пожарной безопасности и т.д.)

- да
- нет

3. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью сотрудников ГАУ ДО АО "ЦЭВДиМ"?

- да
- нет

4. Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессиональной грамотностью, знаниями и навыками) педагогических работников и других специалистов, оказывающих услуги в ГАУ ДО АО "ЦЭВДиМ"?

- да
- нет

5. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых услуг и готовы рекомендовать ГАУ ДО АО "ЦЭВДиМ" родственникам и знакомым?

- да
- нет