

## НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА – 2018

Предмет исследования: качество условий образовательной деятельности организации на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом «Об образовании в РФ» от 29.12.2012 г. № 273.

В ходе проведенной независимой оценки качества условий оказания образовательной деятельности были получены следующие результаты:

<b>Критерий I. Открытость и доступность информации об организации</b>	<b>99 баллов</b>
Показатель 1. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных стендах, на официальном сайте организации.	98,3
Показатель 2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	100
Показатель 3. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	100
<b>Критерий II. Комфортность условий предоставления услуг</b>	<b>99,4 балла</b>
Показатель 1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	100
Показатель 2. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	98,7
<b>Критерий III. Доступность услуг для инвалидов</b>	<b>100 баллов</b>
Показатель 1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100
Показатель 2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
Показатель 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	100
<b>Критерий IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы</b>	<b>98,3 балла</b>
Показатель 1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98,3
Показатель 2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98,3
Показатель 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98,3
<b>Критерий V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>	<b>98 баллов</b>
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была	<b>97</b>

возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>98,3</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>98,3</b>
<b>ИТОГО</b> <b>(итоговое значение оценки качества по организации социальной сферы)</b>	<b>99 баллов</b>

#### **Рекомендации для ОО:**

- ✓ Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт с потребителями услуг.
- ✓ Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги с потребителями услуг.
- ✓ Поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих контакт с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия.
- ✓ Поддерживать на прежнем уровне качество условий предоставления образовательных услуг для сохранения имиджа организации.
- ✓ Поддерживать на прежнем уровне качество организационных условий предоставления услуг.
- ✓ Поддерживать на прежнем уровне качество условий осуществления образовательной деятельности.