

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

Результаты независимой оценки качества условия образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность.

- ❖ Итоговое значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы», составляет **49 б.**

в том числе по показателям:

- Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами - **36б.**
- Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование - **0 б.**
- Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **94,7 б.**

- ❖ Итоговое значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», составляет **96 б.**

в том числе по показателям:

- 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 б.**
- Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **91,9 б.**

- ❖ Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов», составляет **86,8 б.**

в том числе по показателям:

- Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов - **100 б.**
- Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими- **100 б.**
- Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) - **94,7 б.**

- ❖ Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», составляет - **92,6 б.**

в том числе по показателям:

- 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) - **94,7 б.**
- 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) - **94,7 б.**
- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **94,7 б.**

- ❖ Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг», составляет - **94,6 б.**

в том числе по показателям:

- Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **91 б.**
- Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **94,7 б.**
- Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **94,7 б.**

❖ Выводные положения

Расчет итогового значения показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации

и составляет **83,8 б.**

Рекомендации для ОО:

- ✓ В соответствии с приказом № 785 Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на
- ✓ Необходимо официальный сайт образовательной организации дополнить информацией о структуре образовательной организации и об органах управления образовательной организацией (см. ст.26, 27 273-ФЗ). Рекомендуются оформление информации в схематичной форме.
- ✓ Необходимо заполнить раздел «Документы» следующими документами:
- ✓ -Скан-копия титульного листа и последней оборотной страницы Устава, подтверждающей регистрацию Устава в налоговом органе.
- ✓ -Лицензия и Свидетельство о государственной регистрации размещаются
- ✓ На сайте образовательной организации разместить сведения о реализуемых образовательных программах.
- ✓ На сайте образовательной организации разместить сведения о финансово-хозяйственной деятельности организации.
- ✓ На сайте образовательной организации разместить сведения о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации.
- ✓ На сайте образовательной организации разместить сведения о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.
- ✓ На сайте образовательной организации разместить сведения о руководителе организации.
- ✓ На сайте образовательной организации разместить либо дополнить контактные данные руководства организации: телефон, электронная почта.
- ✓ На сайте образовательной организации разместить сведения о заместителе(-ях) руководителя организации.
- ✓ На сайте образовательной организации разместить либо дополнить сведения о контактных данных заместителей руководителя организации.
- ✓ На сайте образовательной организации разместить перечень педагогического (научно-педагогического) состава организации.
- ✓ На сайте образовательной организации разместить сведения об уровне образования педагогических работников организации.
- ✓ На сайте образовательной организации разместить сведения о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации.
- ✓ На сайте образовательной организации разместить сведения о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах.
- ✓ На сайте образовательной организации разместить сведения о наименовании направления подготовки и (или) специальности.
- ✓ Обеспечить функционирование официального сайта образовательной организации в режиме «Версия для слабовидящих».
- ✓ На сайте образовательной организации разместить абонентский номер телефона организации для обеспечения дистанционного способа взаимодействия с получателями услуг, либо он не функционирует.
- ✓ На сайте образовательной организации разместить адрес электронной почты организации для обеспечения дистанционного способа взаимодействия с получателями услуг, либо он не функционирует.
- ✓ На сайте образовательной организации обеспечить работу электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных).

- ✓ На сайте образовательной организации обеспечить работу раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»
- ✓ На сайте образовательной организации обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
- ✓ 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.