

город Северобайкальск

МАУ ДО "Детская школа искусств" г.Северобайкальск

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.

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

- ❖ Итоговое значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы», составляет **94 б.**¹

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 - **80 б.**
- Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование - **100 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) - **100 б.**

- ❖ Итоговое значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», составляет **100 б.**²

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) - **100 б.**

- ❖ Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов», составляет **14 б.**

в том числе по показателям:

¹ по итогам мониторинга официальных сайтов ОО в период с 1 по 31 сентября 2018 г.

² по итогам мониторинга официальных сайтов ОО в период с 1 по 31 сентября 2018 г.

- Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов - **20 б.**
 - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими- **20 б.**
 - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) - **0 б.**
- ❖ Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», составляет - **99,04 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) - **100 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) - **97,6 б.**
 - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **100 б.**
- ❖ Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг», составляет - **99,5 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) - **100 б.**
- Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **97,6 б.**
- Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **100 б.**

❖ **Выводные положения**

Расчет итогового значения показателей 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 **81,3 б.**

❖ Рекомендации для ОО:

- Продолжать своевременно обновлять содержание и порядок (форму) информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации в соответствии с установленными нормативными правовыми актами.
- Продолжать поддерживать функционирование дистанционных способов связи и взаимодействия с получателями услуг.
- Поддерживать в образовательной организации надлежащий уровень комфортных условий для потребителей услуг.
- Начать работу по оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.
- Начать работу по созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
- Совершенствовать и поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт с потребителями услуг.
- Совершенствовать и поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги с потребителями услуг.
- Совершенствовать и поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих контакт с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Директор ООО КГ ИДПО



Б.М.-Ж. Бальжинмаев

