**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в**

**ГКОУ РС(Я) «Республиканская специальная (коррекционная) школа-интернат»**

Независимая оценка качества условий оказания услуг проводилась в ноябре-декабре 2021 г.

Для сбора информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, использовалась форма оценки, разработанная на основе следующей нормативной базы:

- Статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации».

- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года №582 «Об Утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации».

- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14.08.2020 №831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации».

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года №114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими по основным образовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Оценка сайта проводилась Оператором методом анализа официального сайта образовательной организации в сети «Интернет». В оценке официального сайта изучались показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность и доступность образовательной деятельности для инвалидов (пункт 1.1.2, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. №114).

Оценка стенда проводилась Оператором на основе протокола самообследования. В оценке стенда изучались показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющую образовательную деятельность (пункт 1.1.1 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. №114).

Результаты оценки качества рассчитаны в соответствии с «Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденный приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344н.

**1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность.**

В Таблице 1 представлены результаты оценки по показателям:

1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, установленным нормативными правовыми актами.
2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.
3. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов; - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг.

Таблица 1.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Баллы | Максимальный балл | % |
| 1.1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах | 16 | 34 | **47** |
| 1.1.2. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте | 30 | 34 | **88,2** |
| 1.2.1. | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | **5** | | |

В Таблице 2 представлены результаты оценки по показателям:

1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационной стендах в помещении организации.
2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальной организации в «Интернет».

В опросе приняли участие 182 респондента, что составляет 72,8%.

Таблица 2.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Численность респондентов, ответивших «да» | Общая численность респондентов | % |
| 1.3.1. | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационной стендах в помещении организации. | 153 | 182 | **84,1** |
| 1.3.2. | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальной организации в «Интернет». | 139 | 182 | **76,4** |

1. **Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.**

В организации обеспечены комфортные условия, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации.

В Таблице 3 представлены результаты оценки по показателю:

1. Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Таблица 3.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Численность респондентов, ответивших «да» | Общая численность респондентов | % |
| 2.3. | Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. | 163 | 182 | **89,6** |

1. **Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов.**

В Таблице 4 представлены результаты оценки по показателям:

1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов.
2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

Таблица 4.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель | Баллы |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов. | **4** |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. | **6** |

В организации нет в наличие сменных кресел-колясок.

В Таблице 5 представлены результаты оценки по показателю:

1. Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов.

На вопрос «Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?» ответили «да» 182 респондента.

Таблица 5.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Численность респондентов, ответивших «да» | Численность респондентов, имеющих установленную группу инвалидности | % |
| 3.3. | Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов. | 161 | 182 | **88,3** |

1. **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

В Таблице 6 представлены результаты оценки по показателям:

1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части).
2. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы).
3. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Таблица 6.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Численность респондентов, ответивших «да» | Общая численность респондентов | % |
| 4.1. | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части). | 170 | 182 | **88,3** |
| 4.2. | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы). | 168 | 182 | **93,4** |
| 4.3. | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. | 137 | 182 | **75,3** |

1. **Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций**

В Таблице 7 представлены результаты оценки по показателям:

1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).
2. Удовлетворенность удобством графика работы организации.
3. Удовлетворенность в совокупности условий обслуживания социальной сферы.

Таблица 7.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Численность респондентов, ответивших «да» | Общая численность респондентов | % |
| 5.1. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации). | 164 | 182 | **90,1** |
| 5.2. | Удовлетворенность удобством графика работы организации. | 167 | 182 | **92** |
| 5.3. | Удовлетворенность в совокупности условий обслуживания социальной сферы. | 160 | 182 | **88** |