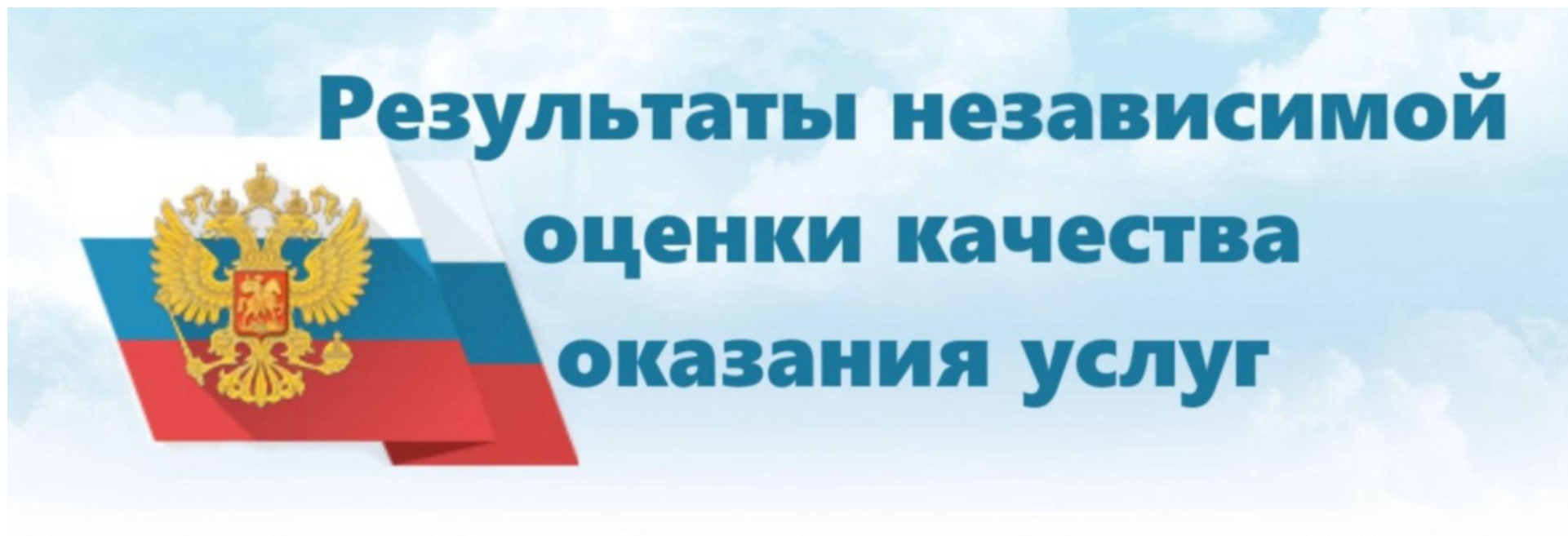


ГКУ НСО «Новосибирский институт мониторинга и развития образования»

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями при министерстве образования Новосибирской области



ИСКИТИМСКИЙ РАЙОН

г. Новосибирск, 2024

Содержание

Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.....	3
<i>Рейтинг результатов НОКО-2024 год в разрезе муниципальных образований Новосибирской области</i>	<i>5</i>
<i>Общие результаты НОКО-2024 Искитимский район.....</i>	<i>6</i>
<i>Результаты оценки по I критерию</i>	<i>8</i>
<i>Результаты оценки по II критерию</i>	<i>10</i>
<i>Результаты оценки по III критерию</i>	<i>12</i>
<i>Результаты оценки по IV критерию</i>	<i>14</i>
<i>Результаты оценки по V критерию.....</i>	<i>16</i>
Предложения по улучшению качества осуществления образовательной деятельности	18

Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организаций (далее – НОКО) проводилась по **пяти** критериям:

I критерий – «Открытость и доступность информации об образовательной организации»;

II критерий – «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»;

III критерий – «Доступность образовательных услуг для инвалидов»;

IV критерий – «Доброжелательность и вежливость работников организации»;

V критерий – «Удовлетворённость условиями ведения образовательной деятельности».

В рамках проведения НОКО были реализованы следующие мероприятия:

- экспертиза сайтов образовательных организаций (*I критерий НОКО*);

- анкетирование получателей образовательных услуг (*I – V критерии НОКО*);

- экспертиза отчётов обследования образовательных организаций (*I - III критерии НОКО*).

Значения критериев и показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов¹:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации в целом.

Расчет данных производится организацией – оператором по сбору информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность. В 2024 году по результатам проведения конкурсных процедур организацией – оператором определена ООО «АС» (г. Москва).

В сборнике представлены результаты по образовательным организациям дополнительного образования по всем критериям и показателям НОКО, частные рейтинги по всем критериям (I–V) и предложения по улучшению качества осуществления образовательной деятельности по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями.

¹Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Источники информации о качестве условий оказания услуг

Анкетирование. Удовлетворенность:

- Информацией о деятельности организации, размещенной на стендах организации.
- Информацией о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «интернет».
- Комфортностью предоставления услуг организацией.
- Доступностью услуг для инвалидов.
- Доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт.
- Доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг.
- Доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.
- Готовностью получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.
- Организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации.
- В целом условиями оказания услуг в организации

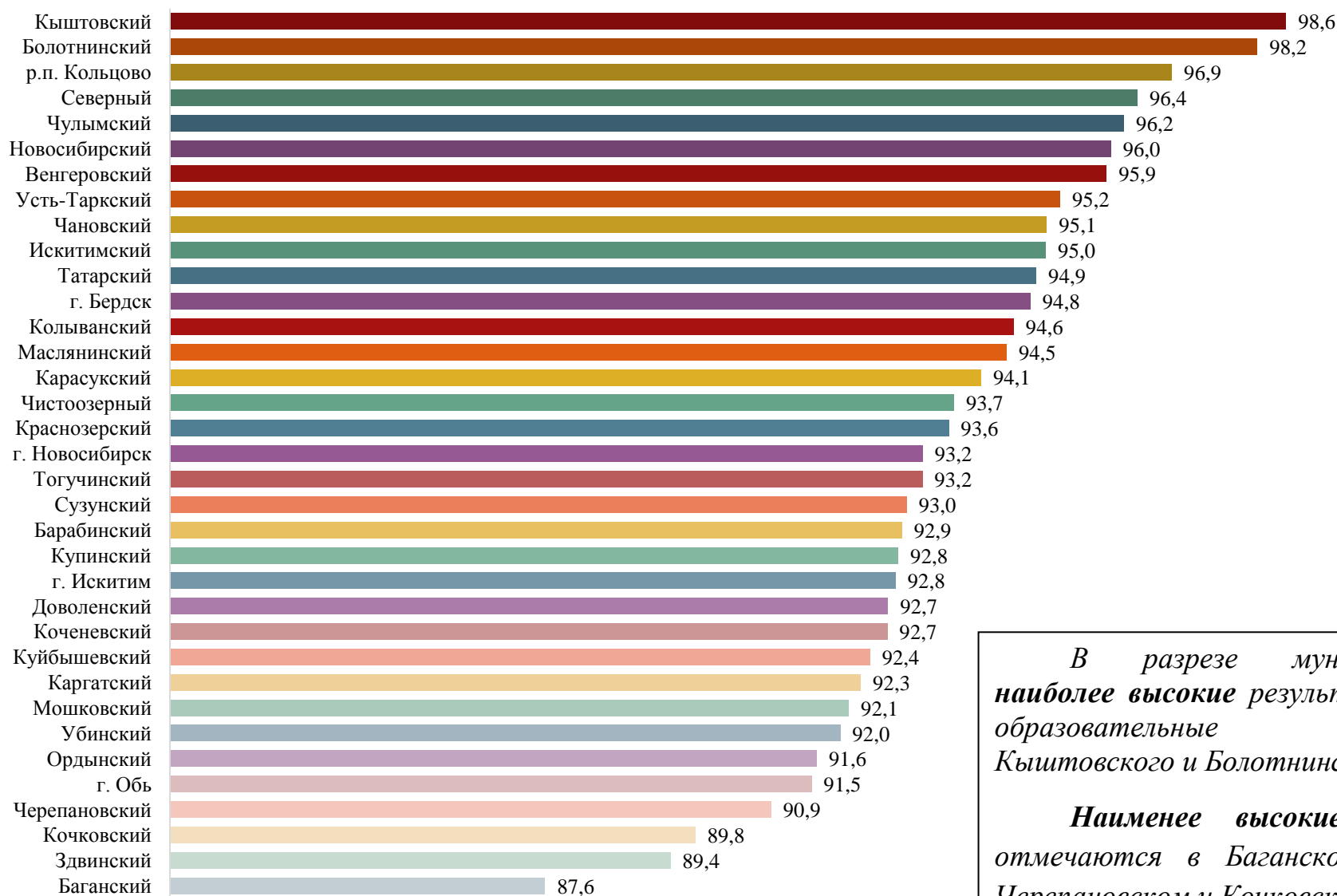
Экспертиза отчетов обследования образовательных организаций

- Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах.
- Наличие комфортных условий для предоставления услуг.
- Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами; выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
- Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Экспертиза сайтов образовательных организаций

- Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.
- Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

Рейтинг результатов НОКО-2024 год в разрезе муниципальных образований Новосибирской области



В разрезе муниципалитетов, наиболее высокие результаты показали образовательные организации Кыштовского и Болотнинского районов.

Наименее высокие результаты отмечаются в Баганском, Здвинском, Черепановском и Кочковском районах

Общие результаты НОКО-2024 Искитимский район
(max 100 баллов)

Наименование учреждения	Численность респондентов	Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации	Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг	Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итоговый балл	Место в рейтинге в муниципалитете
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД 'ЛЕСНАЯ СКАЗКА' Д. БУРМИСТРОВО	38	99,4	98,5	100	98,8	98,5	99,04	1
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД 'КОЛОКОЛЬЧИК' Р.П.ЛИНЕВО	91	99,6	95	97,6	98,2	98,4	97,76	2
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА 'РОДНИЧОК' Р.П. ЛИНЕВО	161	100	99,5	88	100	100	97,5	3
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД 'СВЕТЛЯЧОК' СТ. ЕВСИНО	93	100	100	88	100	99,4	97,48	4
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД 'ТЕРЕМОК' П. КЕРАМКОМБИНАТ	71	98,6	96,5	94	97,2	98,2	96,9	5
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД 'ЧЕРЕМУШКИ' С. ПРЕОБРАЖЕНКА	9	100	100	82	100	100	96,4	6
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД 'РОДНИЧОК' С. ЛЕБЕДЁВКА	114	98,8	98	88	97,4	97,3	95,9	7
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД 'ОГОНЕК' Р.П. ЛИНЕВО	133	99,6	96	89,8	94	96,6	95,2	8
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД 'СИБИРЯЧОК' П.ЛИСТВЯНСКИЙ	48	99,4	97	90,1	90,8	97,6	94,98	9
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА 'ЖУРАВЛИК' СТ. ЕВСИНО	103	97,6	89,5	94	95,4	97,4	94,78	10
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД 'ЗОЛОТОЙ ПЕТУШОК' С. УЛЫБИНО	34	100	97	80	98,8	96,7	94,5	11
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА 'КРАСНАЯ ШАПОЧКА' Р.П. ЛИНЕВО	119	99,6	95,5	82	97	97,8	94,38	12

МКДОУ ДЕТСКИЙ САД 'БЕРЕЗКА' С. ТАЛЬМЕНКА	41	96,4	94	82	98,2	92,5	92,62	13
МБДОУ ДЕТСКИЙ САД 'ЖАВОРОНОК' Р. П. ЛИНЁВО	136	98,2	96	76	92,8	97,6	92,12	14
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД П. ЧЕРНОРЕЧЕНСКИЙ	68	97	92,5	74,5	98,8	96,4	91,84	15
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД 'ТЕРЕМОК' П. АГРОЛЕС	39	97,8	96	60	97,6	94,5	89,18	16

Результаты оценки по I критерию
«Открытость и доступность информации об образовательной организации»
(max 100 баллов)

<i>Наименование организации</i>	<i>1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</i>	<i>1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование</i>	<i>1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы</i>	Интегральное значение по критерию I
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ЛЕСНАЯ СКАЗКА» Д. БУРМИСТРОВО	98	100	100	99,4
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ТЕРЕМОК» П. АГРОЛЕС	98	100	96	97,8
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ТЕРЕМОК» П. КЕРАМКОМБИНАТ	98	100	98	98,6
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «СИБИРЯЧОК» П. ЛИСТВЯНСКИЙ	98	100	100	99,4
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД П. ЧЕРНОРЕЧЕНСКИЙ	98	100	94	97
МБДОУ ДЕТСКИЙ САД «ЖАВОРОНОК» Р.П. ЛИНЕВО	98	100	97	98,2
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА «КРАСНАЯ ШАПОЧКА» Р.П. ЛИНЕВО	100	100	99	99,6
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА «РОДНИЧОК» Р.П. ЛИНЕВО	100	100	100	100

МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «КОЛОКОЛЬЧИК» Р.П. ЛИНЕВО	100	100	99	99,6
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ОГОНЕК» Р.П. ЛИНЕВО	100	100	99	99,6
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «РОДНИЧОК» С. ЛЕБЕДЁВКА	100	100	97	98,8
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ЧЕРЕМУШКИ» С. ПРЕОБРАЖЕНКА	100	100	100	100
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «БЕРЕЗКА» С. ТАЛЬМЕНКА	100	100	91	96,4
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ЗОЛОТОЙ ПЕТУШОК» С. УЛЫБИНО	100	100	100	100
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «СВЕТЛЯЧОК» СТ. ЕВСИНО	100	100	100	100
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА «ЖУРАВЛИК» СТ. ЕВСИНО	100	100	94	97,6

Результаты оценки по II критерию
«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»
(max 100 баллов)

<i>Наименование организации</i>	<i>2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг</i>	<i>2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы</i>	<i>Итоговая оценка по II критерию</i>
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ЛЕСНАЯ СКАЗКА» Д. БУРМИСТРОВО	100	97	98,5
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ТЕРЕМОК» П. АГРОЛЕС	100	92	96,0
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ТЕРЕМОК» П. КЕРАМКОМБИНАТ	100	93	96,5
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «СИБИРЯЧОК» П. ЛИСТВЯНСКИЙ	100	94	97,0
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД П. ЧЕРНОРЕЧЕНСКИЙ	100	85	92,5
МБДОУ ДЕТСКИЙ САД «ЖАВОРОНОК» Р.П. ЛИНЕВО	100	92	96,0
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА «КРАСНАЯ ШАПОЧКА» Р.П. ЛИНЕВО	100	91	95,5
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА «РОДНИЧОК» Р.П. ЛИНЕВО	100	99	99,5
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «КОЛОКОЛЬЧИК» Р.П. ЛИНЕВО	100	90	95,0
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ОГОНЕК» Р.П. ЛИНЕВО	100	92	96,0

МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «РОДНИЧОК» С. ЛЕБЕДЁВКА	100	96	98,0
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ЧЕРЕМУШКИ» С. ПРЕОБРАЖЕНКА	100	100	100,0
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «БЕРЕЗКА» С. ТАЛЬМЕНКА	100	88	94,0
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ЗОЛОТОЙ ПЕТУШОК» С. УЛЫБИНО	100	94	97,0
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «СВЕТЛЯЧОК» СТ. ЕВСИНО	100	100	100,0
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА «ЖУРАВЛИК» СТ. ЕВСИНО	100	79	89,5

Результаты оценки по III критерию
«Доступность образовательных услуг для инвалидов» (max 100 баллов)

Наименование организации	3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Итоговая оценка по III критерию
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ЛЕСНАЯ СКАЗКА» Д. БУРМИСТРОВО	100	100	100	100,0
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ТЕРЕМОК» П. АГРОЛЕС	20	60	100	60,0
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ТЕРЕМОК» П. КЕРАМКОМБИНАТ	80	100	100	94,0
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «СИБИРЯЧОК» П. ЛИСТВЯНСКИЙ	100	100	67	90,1
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД П. ЧЕРНОРЕЧЕНСКИЙ	40	100	75	74,5
МБДОУ ДЕТСКИЙ САД «ЖАВОРОНОК» Р.П. ЛИНЕВО	60	100	60	76,0
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА «КРАСНАЯ ШАПОЧКА» Р.П. ЛИНЕВО	40	100	100	82,0
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА «РОДНИЧОК» Р.П. ЛИНЕВО	60	100	100	88,0
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «КОЛОКОЛЬЧИК» Р.П. ЛИНЕВО	100	100	92	97,6

МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ОГОНЕК» Р.П. ЛИНЕВО	80	100	86	89,8
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «РОДНИЧОК» С. ЛЕБЕДЁВКА	60	100	100	88,0
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ЧЕРЕМУШКИ» С. ПРЕОБРАЖЕНКА	40	100	100	82,0
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «БЕРЕЗКА» С. ТАЛЬМЕНКА	40	100	100	82,0
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ЗОЛОТОЙ ПЕТУШОК» С. УЛЫБИНО	60	80	100	80,0
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «СВЕТЛЯЧОК» СТ. ЕВСИНО	60	100	100	88,0
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА «ЖУРАВЛИК» СТ. ЕВСИНО	80	100	100	94,0

Результаты оценки по IV критерию
«Доброжелательность и вежливость работников организации» (max 100 баллов)

Наименование организации	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Итоговая оценка по IV критерию
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ЛЕСНАЯ СКАЗКА» Д. БУРМИСТРОВО	97	100	100	98,8
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ТЕРЕМОК» П. АГРОЛЕС	97	97	100	97,6
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ТЕРЕМОК» П. КЕРАМКОМБИНАТ	97	96	100	97,2
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «СИБИРЯЧОК» П. ЛИСТВЯНСКИЙ	92	87	96	90,8
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД П. ЧЕРНОРЕЧЕНСКИЙ	97	100	100	98,8
МБДОУ ДЕТСКИЙ САД «ЖАВОРОНОК» Р.П. ЛИНЕВО	91	93	96	92,8
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА «КРАСНАЯ ШАПОЧКА» Р.П. ЛИНЕВО	96	97	99	97
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА «РОДНИЧОК» Р.П. ЛИНЕВО	100	100	100	100

МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «КОЛОКОЛЬЧИК» Р.П. ЛИНЕВО	99	98	97	98,2
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ОГОНЕК» Р.П. ЛИНЕВО	92	94	98	94
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «РОДНИЧОК» С. ЛЕБЕДЁВКА	98	96	99	97,4
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ЧЕРЕМУШКИ» С. ПРЕОБРАЖЕНКА	100	100	100	100
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «БЕРЕЗКА» С. ТАЛЬМЕНКА	98	100	95	98,2
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ЗОЛОТОЙ ПЕТУШОК» С. УЛЫБИНО	97	100	100	98,8
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «СВЕТЛЯЧОК» СТ. ЕВСИНО	100	100	100	100
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА «ЖУРАВЛИК» СТ. ЕВСИНО	96	95	95	95,4

Результаты оценки по V критерию
«Удовлетворённость условиями ведения образовательной деятельности»
(max 100 баллов)

<i>Наименование организации</i>	<i>5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)</i>	<i>5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг</i>	<i>5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</i>	<i>Итоговая оценка по V критерию</i>
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ЛЕСНАЯ СКАЗКА» Д. БУРМИСТРОВО	95	100	100	98,5
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ТЕРЕМОК» П. АГРОЛЕС	92	97	95	94,5
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ТЕРЕМОК» П. КЕРАМКОМБИНАТ	94	100	100	98,2
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «СИБИРЯЧОК» П. ЛИСТВЯНСКИЙ	92	100	100	97,6
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД П. ЧЕРНОРЕЧЕНСКИЙ	94	96	98	96,4
МБДОУ ДЕТСКИЙ САД «ЖАВОРОНОК» Р.П. ЛИНЕВО	95	98	99	97,6
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА «КРАСНАЯ ШАПОЧКА» Р.П. ЛИНЕВО	97	96	99	97,8
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА «РОДНИЧОК» Р.П. ЛИНЕВО	100	100	100	100
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «КОЛОКОЛЬЧИК» Р.П. ЛИНЕВО	96	98	100	98,4

МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ОГОНЕК» Р.П. ЛИНЕВО	94	97	98	96,6
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «РОДНИЧОК» С. ЛЕБЕДЁВКА	94	98	99	97,3
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ЧЕРЕМУШКИ» С. ПРЕОБРАЖЕНКА	100	100	100	100
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «БЕРЕЗКА» С. ТАЛЬМЕНКА	95	95	90	92,5
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «ЗОЛОТОЙ ПЕТУШОК» С. УЛЫБИНО	94	100	97	96,7
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД «СВЕТЛЯЧОК» СТ. ЕВСИНО	98	100	100	99,4
МКДОУ ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА «ЖУРАВЛИК» СТ. ЕВСИНО	96	98	98	97,4

Предложения по улучшению качества осуществления образовательной деятельности

Основными направлениями улучшения показателей организаций дополнительного образования являются:

1) Для повышения показателей информационной открытости организации важно устранить выявленные недостатки; создать официальный сайт, обеспечить размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности организации на официальном сайте в сети «Интернет» и информационных стендах; обеспечить на официальном сайте, для установления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг и их законными представителями, системную поддержку работы вкладок «Обратная связь», «Часто задаваемые вопросы», «Независимая оценка качества».

2) Для повышения показателей комфортности необходимо устранить выявленные недостатки; продолжить совершенствовать материально-техническую базу организации по обеспечению комфортности услуг, обратив особое внимание на продолжение своевременных реконструкций, капитальных и косметических ремонтных работ помещений организации.

3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т.ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организации, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями.

4) Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организации важно сохранять структуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организации, распространять пример бережного и чуткого служения в профессии, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников организации. Особенно важно обеспечить соблюдение этических норм работниками организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию и ответственными за непосредственное оказание услуг. Необходимо расширять систему поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников организации, постоянного материального и морального стимулирования и качественной их деятельности, проявления работниками примера здорового образа жизни.

5) Для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг важно продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников организации по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания услуг.