

Критерии независимой оценки качества работы учреждений
дополнительного образования детей г. Хабаровска

Оцениваемые критерии	Показатели	Оценка в баллах
1 Открытость и доступность информации об учреждении (организации) дополнительного образования	<ul style="list-style-type: none">- наличие наружной вывески с наименованием учреждения, режимом и графиком работы;- наличие наружной рекламы учреждения, проводимых мероприятиях;- наличие информационных указателей и знаков;- наличие информации о видах предоставляемых услуг, способы подачи информации;- наличие рекламных проспектов, буклетов, которые можно забрать с собой;- наличие информации на сайте учреждения о мероприятиях и результатах его деятельности	
2 Многообразие услуг, оказываемых учреждением (образования)	<ul style="list-style-type: none">- перечень, разнообразие услуг учреждений дополнительного образования, их содержание и востребованность жителями города	
3 Доступность, комфортность условий предоставления образовательных услуг (в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями здоровья)	<ul style="list-style-type: none">- доступность (стоимость платных услуг, территориальное расположение, режим работы, близость общественного транспорта);- условия, в которых предоставляются услуги (размер помещений, их оборудование, техническое оснащение, соблюдение санитарно-гигиенических норм и требований, наличие пандусов, пожарная безопасность, охрана здания, наличие и чистота мест общего пользования и др.);- возможность рассмотрения жалоб, предложений по улучшению работы учреждения.	

- 4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательного учреждения
- корректность, доброжелательность работников учреждения, желание решать проблемы клиентов, отзывчивость на их просьбы;
 - компетентность, профессионализм основного персонала, его ответственное отношение к работе.
- 5 Удовлетворенность качеством оказания услуг
- удовлетворенность образовательными программами, формами и методами их реализации, результатом развития ребенка;
 - позитивное общее впечатление от деятельности учреждения и проводимых им мероприятий;
 - желание посещать данное учреждение в будущем, возникшая устойчивая потребность во Взаимоотношениях с ним;
 - стремление приобщить к деятельности учреждения культуры своих родных и друзей.