

**Аналитический отчет об оказании услуги по сбору,
обобщению и анализу информации о качестве условий
осуществления образовательной деятельности**

Исполнитель: Организация-оператор по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг - Общество с ограниченной ответственностью "Лаборатория диагностики и развития социальных систем", ИНН - 0262026670

Период оказания услуги - 2023 год

**Генеральный директор
ООО «Лаборатория-С»**



Д.Ф. Барсукова

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг

K1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

Пинф - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (сайт)

Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (стенд)

Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации

Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации

Пдист - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг

Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы

Поткруд - 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

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации

K2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*

Пкомф.усл - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

Ткомф – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг

Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

Пкомфуд - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

K3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»

Поргдост - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

Торгдост – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов

Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов

Пуслуддост - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Туслуддост – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими

Суслуддост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Пдоустуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов

Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

К4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»

Пперв.конт уд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги

Показ.услугуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги

Пвежл.дистуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

К5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Преком - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)

Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

Порг.услугд - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

Пуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

Обобщенные результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями

Тип организаций (учреждений), участвовавших в процедуре: организации, осуществляющие образовательную деятельность

- Процедура сбора, обобщения и анализа информации осуществлялась организацией-оператором в соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 N 344н "Об утверждении Единого порядка 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" (Зарегистрировано в Минюсте России 11.10.2018 N 52409), а также рядом иных нормативно-правовых актов, перечень которых представлен в техническом задании к договору (контракту), в рамках которой проводилась данная процедура.
- Период проведения - 2023 год.
- По каждой организации, которая подлежала процедуре, на основе собранной, обобщенной и проанализированной информации рассчитан S_n - итоговый показатель оценки качества организации.
- Значение показателя оценки качества рассчитывалось в баллах и его максимально возможное значение составляет 100 баллов.
- В таблице приведена информация о распределении организаций по группам (80-100 баллов, 60-79 баллов, 40-59 баллов, 20-39 баллов, 0-19 баллов). Деление на группы "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "ниже среднего", "неудовлетворительно" - условное, по аналогии с данными сайта bus.gov.ru.

Всего организаций, участвовавших в процедуре			475
№	Условная группа	Баллы	Количество организаций
1	условно "отлично"	80-100 баллов	218
2	условно "хорошо"	60-79 баллов	256
3	условно "удовлетворительно"	40-59 баллов	1
4	условно "ниже среднего"	20-39 баллов	0
5	условно "неудовлетворительно"	0-19 баллов	0

Итоги оценки качества по результатам процедуры сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями

Организация	Итоговый показатель	Открытость	Комфортность	Доступность услуг	Доброжелательность	Удовлетворенность
МБОУ «Гимназия №1»	72,60	78,0	53,0	43,0	93,6	95,4
МАОУ «Гимназия №2»	85,82	93,2	91,0	70,0	86,2	88,7
МАОУ «Школа №3»	66,62	84,8	42,0	46,0	83,8	76,5
МКОУ «Санаторная школа-интернат №5»	72,76	67,2	58,5	46,0	95,0	97,1
МБОУ «Школа №5»	77,06	70,4	64,0	60,7	93,0	97,2
МБОУ «Школа №6»	80,72	86,4	73,5	62,4	89,2	92,1
МБОУ Школа№7	78,08	94,4	63,0	68,5	81,6	82,9
МБОУ «Лицей №8 имени академика Е.К.Федорова»	86,12	92,0	78,5	74,9	89,8	95,4
МБОУ «Школа №9»	76,14	83,6	49,0	68,0	88,8	91,3

МБДОУ «Детский сад №120»	77,76	95,6	84,5	46,0	84,8	77,9
МБДОУ «Детский сад №121»	84,22	95,2	57,0	76,0	94,4	98,5
МБДОУ «Детский сад №122»	92,62	94,4	97,0	82,0	93,0	96,7
МБДОУ «Детский сад №123»	81,72	82,8	81,0	60,0	91,2	93,6
МБДОУ «Детский сад №125»	91,16	98,0	97,0	68,0	96,4	96,4
МБДОУ «Детский сад №126»	75,06	85,6	52,0	43,3	95,6	98,8
МБДОУ «Детский сад №127»	82,00	93,2	94,0	46,0	87,4	89,4
МБДОУ «Детский сад №129»	84,88	89,6	87,0	54,0	96,2	97,6
МАДОУ «Детский сад №130»	69,32	72,8	56,0	54,1	84,2	79,5
МБДОУ «Детский сад №131»	68,46	68,8	43,5	46,0	93,0	91,0
МБДОУ «Детский сад №132»	83,18	80,4	65,5	72,0	99,0	99,0

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ. ОРГАНИЗАЦИЯ: МБДОУ «Детский сад №121»

ИТОГОВЫЕ И ИНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ: Sn - 84,22; Численность обучающихся - 229; Чобщ - 87; Доля респондентов - 0,38; K1 - 95,2; Пинф - 100; Инорм - 40; Инорм - 12; Истенд - 12; Исайд - 40; Пдист - 100; Тдист - 30; Сдист - 4; Поткруд - 88; Устенд - 77; - 77; K2 - 57; Пкомф.усл - 20; Ткомф - 20; Скомф - 1; Укомф - 82; Пкомфуд - 94; K3 - 76; Поргдост - 20; Торгдост - 20; Соргдост - 1; Пуслугдост - 100; Туслугдост - 20; Суслугдост - 5; Пдостуд - 100; Чинв - 3; Удост - 3; K4 - 94,4; Пперв.конт уд - 99; Уперв.конт - 86; Показ.услугуд - 99; Уоказ.услуг - 86; Пвежл.дистуд - 76; Увежл.дист - 66; K5 - 98,5; Преком - 98; Уреком - 85; Уорг.усл - 85; Порг.услуг - 98; Ууд - 86; Пуд - 99; Ууд - 86; Пуд - 99. Сокращения и пояснения приведены на странице 2.

ИНФОРМАЦИЯ О НАЛИЧИИ (ОТСУТСТВИИ) УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ: Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона - да; адрес электронной почты - да; электронные сервисы - да; техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы - да; Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания) - нет; наличие и понятность навигации внутри организации - нет; наличие и доступность питьевой воды - нет; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений - нет; санитарное состояние помещений организации - да; Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) - да; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - нет; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов - нет; наличие сменных кресел-колясок - нет; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации - нет; дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - да; Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - да; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - нет; наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению - да; Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации - да; возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому - да.

АНАЛИЗ РАЗМЕЩЕННОЙ НА САЙТЕ ИНФОРМАЦИИ: недостатки не выявлены.

АНАЛИЗ РАЗМЕЩЕННОЙ НА СТЕНДЕ ИНФОРМАЦИИ: недостатки не выявлены.

РЕКОМЕНДУЕТСЯ ОБЕСПЕЧИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ: 1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); 2. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и понятность навигации внутри организации; 3. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность питьевой воды; 4. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 6. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 7. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок; 8. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; 9. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); ПРИМЕЧАНИЕ: Информация в данном разделе носит рекомендательный характер. Рекомендации вносятся и утверждаются Общественным советом.

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ. ОРГАНИЗАЦИЯ: МБДОУ «Детский сад №122»

ИТОГОВЫЕ И ИНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ: Sn - 92,62; Численность обучающихся - 268; Чобщ - 167; Доля респондентов - 0,62; K1 - 94,4; Пинф - 100; Инорм - 40; Инорм - 12; Истенд - 12; Исайд - 40; Пдист - 100; Тдист - 30; Сдист - 4; Поткруд - 86; Устенд - 145; - 142; K2 - 97; Пкомф.усл - 100; Ткомф - 20; Скомф - 5; Укомф - 157; Пкомфуд - 94; K3 - 82; Поргдост - 40; Торгдост - 20; Соргдост - 2; Пуслугдост - 100; Туслугдост - 20; Суслугдост - 5; Пдостуд - 100; Чинв - 3; Удост - 3; K4 - 93; Пперв.конт уд - 99; Уперв.конт - 166; Показ.услугуд - 99; Уоказ.услуг - 165; Пвежл.дистуд - 69; Увежл.дист - 116; K5 - 96,7; Преком - 97; Уреком - 162; Уорг.усл - 164; Порг.услуг - 98; Ууд - 161; Пуд - 96; Ууд - 161; Пуд - 96. Сокращения и пояснения приведены на странице 2.

ИНФОРМАЦИЯ О НАЛИЧИИ (ОТСУТСТВИИ) УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ: Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона - да; адрес электронной почты - да; электронные сервисы - да; техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы - да; Обеспечение в организации комфортных условий, в