

## **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

*Чобиц* - общее число опрошенных получателей услуг

*К1* - 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

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

*Иномр* - 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

*К2* - 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

*К3* - 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

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

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

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

*Подостуд* - 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.услугуд* - 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

В целях определения итогового показателя были рассчитаны следующие показатели оценки:

К1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

К2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»

К3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»

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

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

В таблице и диаграммах применены условные сокращения в названиях показателей по аналогии с сайтом bus.gov.ru - Открытость, Комфортность, Доступность услуг, Доброжелательность, Удовлетворенность.

Обобщенные результаты по вышеуказанным показателям приведены в таблице.

№	Условная группа	Баллы	Единица измерения	Показатели оценки					Итоговый показатель оценки качества
				Открытость	Комфортность	Доступность услуг	Доброжелательность	Удовлетворенность	
1	условно "отлично"	80-100 баллов	количество организаций	293	162	41	441	436	218
2	условно "хорошо"	60-79 баллов	количество организаций	182	188	164	32	37	256
3	условно "удовлетворительно"	40-59 баллов	количество организаций	0	101	186	2	2	1
4	условно "ниже среднего"	20-39 баллов	количество организаций	0	21	82	0	0	0
5	условно "неудовлетворительно"	0-19 баллов	количество организаций	0	3	2	0	0	0
Среднее значение			баллы	83,34	70,57	56,28	91,04	92,92	78,83
Максимальное значение			баллы	99,60	99,50	100,00	100,00	100,00	94,64
Минимальное значение			баллы	60,00	11,00	8,00	55,20	54,50	57,64
Интервал между максимальным и минимальным значением			баллы	39,60	88,50	92,00	44,80	45,50	37,00

## 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
МАОУ «Школа №190»	66,56	60,4	40,5	52,5	87,4	92,0

### ОБОБЩЕННЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ. ОРГАНИЗАЦИЯ: МАОУ «Школа №190»

ИТОГОВЫЕ И ИНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ: Sn - 66,56; Численность обучающихся - 1109; Чобщ - 154; Доля респондентов - 0,14; К1 - 60,4; Пинф - 100; Инорм - 50; Инорм - 16; Истенд - 16; Исайд - 50; Пдист - 100; Тдист - 30; Сдист - 4; Поткруд - 1; Устенд - 1; - 1; К2 - 40,5; Пкомф.усл - 80; Ткомф - 20; Скомф - 4; Укомф - 1; Пкомфуд - 1; К3 - 52,5; Поргдост - 20; Торгдост - 20; Соргдост - 1; Пуслугдост - 60; Туслугдост - 20; Суслугдост - 3; Пдостуд - 75; Чинв - 3; Удост - 4; К4 - 87,4; Пперв.конт уд - 91; Уперв.конт - 140; Показ.услугуд - 93; Уоказ.услуг - 143; Пвежл.дистуд - 69; Увежл.дист - 107; К5 - 92; Преком - 91; Уреком - 140; Уорг.усл - 140; Порг.услуг - 91; Ууд - 143; Пуд - 93; Ууд - 143; Пуд - 93. 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 - да; наличие и доступность питьевой воды - да; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений - да; 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 - нет; 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 - нет; 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.** Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок; Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 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.