

## **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

### **ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ**

*Sp* - 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

*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

*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*

*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*

*Пуслугдост - 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*

*Пдостуд - 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.услуг - 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*

- 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 Sn - итоговый показатель оценки качества организации.
- Значение показателя оценки качества рассчитывалось в баллах и его максимально возможное значение составляет 100 баллов.

В целях определения итогового показателя были рассчитаны следующие показатели оценки:

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

K2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»

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

K4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»

K5 - 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](http://bus.gov.ru) - Открытость, Комфортность, Доступность услуг, Доброжелательность, Удовлетворенность.

## ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ. МБОУ "Соловьёвская СОШ"

**ИТОГОВЫЕ И ИНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ:** Sn - 81,14;  
Численность обучающихся - 141; Чобщ - 85; Доля респондентов - 0,6; K1 - 88;  
Пинф - 100; Инорм - 55; Инорм - 16; Истенд - 16; Исайт - 55; Пдист - 100; Тдист - 30;  
Сдист - 4; Поткруд - 70; Устенд - 56; - 63; K2 - 84; Пкомф.усл - 100; Ткомф - 20;  
Скомф - 5; Укомф - 58; Пкомфуд - 68; K3 - 60; Поргдост - 20; Торгдост - 20; Соргдост - 1;  
Пуслугдост - 60; Туслугдост - 20; Суслугдост - 3; Пдостуд - 100; Чинв - 1; Удост - 1; K4 -  
87,6; Пперв.конт уд - 93; Уперв.конт - 79; Показ.услугуд - 89; Уоказ.услуг - 76;  
Пвежл.дистуд - 74; Увежл.дист - 63; K5 - 86,1; Преком - 83; Уреком - 71; Уорг.усл - 73;  
Порг.услугуд - 86; Ууд - 75; Пуд - 88; Ууд - 75; Пуд - 88. 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) - **да;**

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 - **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 - **нет;** 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:**

1. Полное и сокращенное (при наличии) наименование образовательной организации. Информация о дате создания образовательной организации: - да;
2. Информация об учредителе, учредителях образовательной организации: - да;
3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии): - да;
4. Информация о режиме, графике работы: - да;
5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты: - да;
7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))\*: - да;
8. Устав образовательной организации: - да;
9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями): - да;
10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями): - да;
11. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации или бюджетные сметы образовательной организации: - да;
12. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности: - да;
13. Правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор: - да;
14. Отчет о результатах самообследования: - да;
15. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии): - да;
16. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии))\*: - да;
17. Информация о реализуемых уровнях образования: - да;
18. Информация о формах обучения: - да;
19. Информация о нормативных сроках обучения: - да;
20. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации): - да;
21. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий: - да;
22. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий: - да;
23. Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии): - да;
24. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий: - да;
25. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса: - да;

26. Информация о реализуемых образовательных программах: - да;
27. Информация о численности обучающихся : - да;
28. Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение): - да;
29. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы\*: - да;
30. Уровень образования: - да;
31. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии) - да;
33. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы - да;
34. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности: - да;
35. Информация об условиях питания обучающихся (при наличии)\* - да;
36. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся: - да;
37. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям: - да;
38. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся: - да;
39. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки: - да;
40. Информация о наличии общежития, интерната, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)\*: - да;
41. Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)\* - да;
42. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)\*: - да;
43. Информация об объеме образовательной деятельности: - да;
44. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года: - да;
45. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода): - да;
46. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности для использования инвалидами и лицами с ОВЗ: - да;
47. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: - да;
48. Информация о специальных условиях питания для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: - да;
49. Информация о специальных условиях охраны здоровья для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: - да;
50. Информация о доступе к приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям: - да;
51. Информация о приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся: - да;

52. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: - да;

53. Информация о наличии условий для беспрепятственного доступа в общежитие, интернат, о количестве жилых помещений в общежитии, интернате, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ (при наличии)\*: - да;

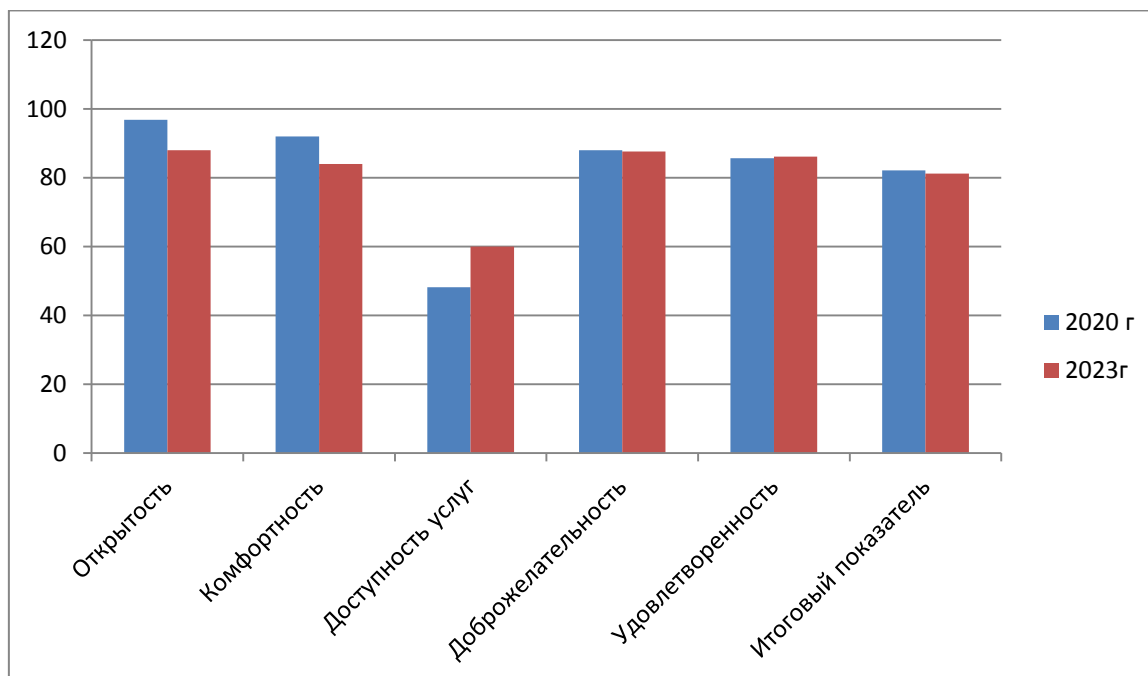
54. Заключенные и планируемые к заключению договоры с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования и науки (при наличии)\*: - да;

55. Международная аккредитация образовательных программ (при наличии)\*: - да.

**АНАЛИЗ РАЗМЕЩЕННОЙ НА СТЕНДЕ ИНФОРМАЦИИ: недостатки не выявлены.**

## Сравнительный анализ НОКО 2023 г. с 2020 г.

НОКО, год прохождения	Итоговый показатель	Открытость	Комфортность	Доступность услуг	Доброжелательность	Удовлетворенность
2020 г	82,10	96,8	92,0	48,1	88,0	85,6
2023 г	81,14	88,0	84,0	60,0	87,6	86,1



**РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О  
ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ:  
Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней  
территории с учетом доступности для инвалидов, а также условий доступности,  
позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.\*  
\* обобщенные результаты в отношении всех организаций, участвовавших в  
процедуре**

Анализ оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, выявил следующее:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	требуется обеспечить условия
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	требуется обеспечить условия
наличие сменных кресел-колясок	требуется обеспечить условия
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	требуется обеспечить условия

Анализ условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, выявил следующее:

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	требуется обеспечить условия
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	требуется обеспечить условия
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	требуется обеспечить условия

**НА ОСНОВАНИИ ВЫШЕИЗЛОЖЕННОГО РЕКОМЕНДУЕТСЯ РАССМОТРЕТЬ  
НА ЗАСЕДАНИИ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА, В КОМПЕТЕНЦИЮ КОТОРОГО  
ВХОДЯТ ВОПРОСЫ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ**



## **ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ:**

### **1) ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

Количество организаций, принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий оказания услуг - 48. Среднее значение - 85,3. Максимальное значение (в баллах) - 90,88. Минимальное значение - 68,86.

### **2) КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

**Рейтинг организаций по результатам процедуры сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями**

Место в рейтинге	Организация	S
41	МБОУ "Соловьёвская СОШ"	81,14

### **РЕКОМЕНДУЕТСЯ ОБЕСПЕЧИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.**

-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 надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

-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.