

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

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

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

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

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
МБОУ «Школа №132»	73,74	61,2	52,0	72,0	89,8	93,7

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

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ. ОРГАНИЗАЦИЯ: МБОУ «Школа №132»

ИТОГОВЫЕ И ИНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ: Sn - 73,74; Численность обучающихся - 528; Чобщ - 143; Доля респондентов - 0,27; K1 - 61,2; Пинф - 100; Инорм - 50; Инорм - 16; Истенд - 16; Исайдт - 50; Пдист - 100; Тдист - 30; Сдист - 4; Поткруд - 3; Устенд - 6; - 4; K2 - 52; Пкомф.усл - 100; Ткомф - 20; Скомф - 5; Укомф - 6; Пкомфуд - 4; K3 - 72; Поргдост - 80; Торгдост - 20; Соргдост - 4; Пуслугдост - 60; Туслугдост - 20; Суслугдост - 3; Пдостуд - 80; Чинв - 4; Удост - 5; K4 - 89,8; Пперв.конт уд - 95; Уперв.конт - 136; Показ.услугуд - 94; Уоказ.услуг - 135; Пвежл.дистуд - 71; Увежл.дист - 102; K5 - 93,7; Преком - 94; Уреком - 135; Уорг.усл - 136; Порг.услуг - 95; Ууд - 133; Пуд - 93; Ууд - 133; 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) - 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 - да; наличие сменных кресел-колясок - да; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации - да; 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. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 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.

АНАЛИЗ РАЗМЕЩЕННОЙ НА САЙТЕ ИНФОРМАЦИИ: недостатки не выявлены.

АНАЛИЗ РАЗМЕЩЕННОЙ НА СТЕНДЕ ИНФОРМАЦИИ: недостатки не выявлены.

РЕКОМЕНДУЕТСЯ ОБЕСПЕЧИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); 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 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.