

## **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 - 2021 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

*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

*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*

## 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 - 2021 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			8
№	Условная группа	Баллы	Количество организаций
1	условно "отлично"	80-100 баллов	3
2	условно "хорошо"	60-79 баллов	5
3	условно "удовлетворительно"	40-59 баллов	0
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	8	4	0	6	6	3
2	условно "хорошо"	60-79 баллов	количество организаций	0	3	1	2	1	5
3	условно "удовлетворительно"	40-59 баллов	количество организаций	0	1	3	0	1	0
4	условно "ниже среднего"	20-39 баллов	количество организаций	0	0	3	0	0	0
5	условно "неудовлетворительно"	0-19 баллов	количество организаций	0	0	1	0	0	0
Среднее значение			баллы	91,55	77,50	40,50	85,10	83,18	75,57
Максимальное значение			баллы	98,40	98,00	64,00	96,00	96,00	84,44
Минимальное значение			баллы	86,80	44,50	16,00	75,00	50,00	62,00
Интервал между максимальным и минимальным значением			баллы	11,60	53,50	48,00	21,00	46,00	22,44

## 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 "Ореховская СОШ"	80,88	98,4	98,0	16,0	96,0	96,0

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

#### 1) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ\*

\* обобщенные результаты в отношении всех организаций, участвовавших в процедуре

Анализ обеспечения условий “комфортности”, в которых осуществляется деятельность, выявил следующее:

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

#### 2) 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:

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	нет
---	-----

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

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

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	нет
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
альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	да
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	нет

возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	нет
---	-----

### 3) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О СООТВЕТСТВИИ САЙТОВ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ В ЧАСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ\*

\* обобщенные результаты в отношении всех организаций, участвовавших в процедуре

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – ФЗ-273) образовательные организации (далее – ОО) должны обеспечивать открытость и доступность информации о своей деятельности посредством обеспечения размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (далее – официальный сайт). Правила размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 (далее – ПП РФ №582). Требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации отражены в приказе Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 года N 831 "Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления информации".

Анализ размещенной на сайте (сайтах) информации на соответствие требованиям нормативно-правовой базы:

Полное и сокращенное (при наличии) наименование образовательной организации. Информация о дате создания образовательной организации:	информация размещена
Информация об учредителе, учредителях образовательной организации:	информация размещена
Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии):	информация размещена
Информация о режиме, графике работы:	информация размещена
Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты:	информация размещена
Информация о структуре и об органах управления образовательной организации:	информация размещена
Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии)*:	информация размещена



Устав образовательной организации:	информация размещена
Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями):	информация размещена
Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями):	информация размещена
План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации или бюджетные сметы образовательной организации:	информация размещена
Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности:	информация размещена
Правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор:	информация размещена
Отчет о результатах самообследования:	информация размещена
Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии):	информация размещена
Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*:	информация размещена
Информация о реализуемых уровнях образования:	информация размещена
Информация о формах обучения:	информация размещена
Информация о нормативных сроках обучения:	информация размещена
Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации):	информация размещена
Информация об описании образовательных программ с приложением их копий:	информация размещена
Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий:	информация размещена
Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии):	информация размещена

Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий:	информация размещена
Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса:	информация размещена
Информация о реализуемых образовательных программах:	информация размещена
Информация о численности обучающихся :	информация размещена
Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение):	информация размещена
Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*:	информация размещена
Уровень образования:	информация размещена
Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии)	информация размещена
Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии):	информация размещена
Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы	информация размещена
Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности:	информация размещена
Информация об условиях питания обучающихся (при наличии)*	информация размещена
Информация об условиях охраны здоровья обучающихся:	информация размещена
Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям:	информация размещена
Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся:	информация размещена
Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки:	информация размещена

Информация о наличии общежития, интерната, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)*:	информация размещена
Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)*	информация размещена
Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*:	информация размещена
Информация об объеме образовательной деятельности:	информация размещена
Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года:	информация размещена
Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода):	информация размещена
Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности для использования инвалидами и лицами с ОВЗ:	информация размещена
Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:	информация размещена
Информация о специальных условиях питания для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:	информация размещена
Информация о специальных условиях охраны здоровья для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:	информация размещена
Информация о доступе к приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям:	информация размещена
Информация о приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся:	информация размещена
Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:	информация размещена
Информация о наличии условий для беспрепятственного доступа в общежитие, интернат, о количестве жилых помещений в	информация размещена

общежитии, интернате, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ (при наличии)*:	
Заключенные и планируемые к заключению договоры с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования и науки (при наличии)*:	информация размещена
Международная аккредитация образовательных программ (при наличии)*:	информация размещена

Также было проанализировано наличие на официальных сайтах информации:

- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона,
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: адрес электронной почты,
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»),
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Отмечен высокий уровень доступности взаимодействия с получателями услуг по телефону, электронной почте.

#### **4) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О СООТВЕТСТВИИ СТЕНДОВ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ В ЧАСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ\***

\* обобщенные результаты в отношении всех организаций, участвовавших в процедуре

Перечень обязательной к размещению на стенде информации:

- Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)
- Информация о режиме, графике работы
- Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты
- Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))
- Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)
- Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)
- Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.

- Правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор
- Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе\*
- Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий
- Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)
- Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты
- Информация о условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки
- Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)\*
- Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)

На стендах информация размещена в соответствии с утвержденным перечнем.

## 5) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ\*

\* обобщенные результаты в отношении всех организаций, участвовавших в процедуре

Абсолютные показатели анкетирования:

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг	246
Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	200
Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	177
Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	202
Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	9
Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	9
Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	219

Указ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	222
Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	172
Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	218
Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	218
Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	222

Относительные (расчетные) показатели:

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	76,63%
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	82,11%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100,00%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	89,02%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	90,24%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	69,92%
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	88,62%
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	88,62%
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	90,24%

**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 - 8. Среднее значение - 75,57. Максимальное значение (в баллах) - 84,44. Минимальное значение - 62.

### **2) КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

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

Место в рейтинге	Организация	S
3	МБОУ "Ореховская СОШ"	80,88

### **3) ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

Количество организаций, принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий оказания услуг - 8. Среднее значение - 75,57. Максимальное значение (в баллах) - 84,44. Минимальное значение - 62.

### **4) ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ**

К числу основных выявленных недостатков можно отнести отсутствие следующих условий: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому; дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической

информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;

## 5) ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОБ УЛУЧШЕНИИ КАЧЕСТВА

1. Довести полученные результаты до получателей услуг путем размещения информации в сети Интернет на предусмотренных для этой цели сайтах. Обсудить полученные результаты в трудовых коллективах.

2. Организациям в индивидуальном порядке разработать и реализовать конкретные планы по устранению выявленных недостатков и повышению качества условий оказания услуг с учетом полученных результатов. Принять во внимание результаты проведенного опроса.

3. Также рекомендуется обратить внимание и принять меры в отношении следующих показателей независимой оценки качества условий оказания услуг:

**Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания);**

**Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и понятность навигации внутри организации;**

**Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность питьевой воды;**

**Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;**

**Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: санитарное состояние помещений организации;**

**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 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: 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);**

**Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;**

**ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ. ОРГАНИЗАЦИЯ: МБОУ "Ореховская СОШ"**

ИТОГОВЫЕ И ИНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ: Sn - 80,88; Численность обучающихся - 34; Чобщ - 24; Доля респондентов - 0,71; K1 - 98,4; Пинф - 100; Инорм - 55; Инорм - 16; Истенд - 16; Исайд - 55; Пдист - 100; Тдист - 30; Сдист - 4; Поткруд - 96; Устенд - 23; K2 - 98; Пкомф.усл - 100; Ткомф - 20; Скомф - 5; Укомф - 23; Пкомфуд - 96; K3 - 16; Поргдост - 0; Торгдост - 20; Соргдост - 0; Пуслугдост - 40; Туслугдост - 20; Суслугдост - 2; Пдостуд - 0; Чинв - 0; Удост - 0; K4 - 96; Пперв.конт уд - 96; Уперв.конт - 23; Показ.услугуд - 96; Уоказ.услуг - 23; Пвежл.дистуд - 96; Увежл.дист - 23; K5 - 96; Преком - 96; Уреком - 23; Уорг.усл - 23; Порг.услугуд - 96; Ууд - 23; Пуд - 96; Ууд - 23; 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 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) - нет; 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 - нет.

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.

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 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.