

Отчёт по результатам

выполнения работ

по сбору, обобщению и анализу информации
о качестве условий осуществления
образовательной деятельности муниципальными
образовательными организациями Лужского
района Ленинградской области,
осуществляющими образовательную
деятельность по основным общеобразовательным
программам, дополнительным
общеобразовательным программам

подготовлено

Обществом с ограниченной ответственностью
«МАРКЕТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО «МЕДИА-ПОЛЮС»

ОГРН 1215300000673

ИНН 5321205520

КПП 532101001

03.04.2023 г.

Генеральный директор

Мезенцев Фёдор Викторович _____

media_res@mail.ru

+7 (960)203 51 94

<http://media-polus.ru/>

Содержание:

- 1. Описание методики проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, дополнительным общеобразовательным программам.....2**

- 2. Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями Лужского района Ленинградской области, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, дополнительным общеобразовательным программам16**

- 3. Описание результатов19**

1. Описание методики проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, дополнительным общеобразовательным программам.

В рамках проведённой работы «Маркетинговым агентством «Медиа-полюс» были изучены официальные сайты и информация на стендах в помещениях сорока четырёх оцениваемых организаций, а также проведён онлайн-опрос потребителей услуг в соответствии с Техническим заданием к Контракту № 142/2023 от 14 февраля 2023г.

Расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, производился в следующем порядке.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно – показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчёт показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «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: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{\text{стенд}}$ - количество информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ - количество информации, размещённой на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» ($P_{\text{дист}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трёх дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($\Pi_{\text{дист}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещённой на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы» ($\Pi_{\text{откр}_{\text{уд}}}$), определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на официальном сайте организации;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчёт показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений

организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги¹ (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на приём к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» ($P_{\text{ожид}}$) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своевр}}}{C_{\text{общ}}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где

¹ Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

$C_{\text{ожид}}$ – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания², – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на $\frac{1}{2}$ срока – 100 баллов);

$U_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчёте учитывается один из них:

$$\begin{aligned} P_{\text{ожид}} &= C_{\text{ожид}} \\ &\text{или} \\ P_{\text{ожид}} &= \frac{U_{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100; \end{aligned}$$

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{U_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$U_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчёт показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

² В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утверждённой постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492.

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{U_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$U_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчёт показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

$$\overline{Ч_{\text{общ}}}$$

где

$У_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($П_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$П_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{У_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$У_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($П_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$П_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{У_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$У_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчёт показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворённость условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ($П_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{U_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$U_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг» ($П_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$U_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ($П_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$П_{уд} = \left(\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счёт бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований³, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счёт соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации⁴, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

³ В соответствии со статьёй 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьёй 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьёй 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», статьёй 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n -ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m -ый критерий оценки качества в n -ой организации⁴, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-откр}})$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-комф}})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-дост}})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-вежл.дист}})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n -ой организации, рассчитанные по формулам, приведённым в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

Структура анкеты для опроса получателей услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, дополнительным общеобразовательным программам

П1 Ваш пол? (м/ж)

П2 Вы являетесь учащимся образовательного учреждения или родителем (законным представителем) учащегося? (учащийся/законный представитель))

П3 Есть ли Вам 14 лет? (да/нет)

⁴ Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n -ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$.

Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Информационные стенды.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? (да/нет)
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (да/нет/затрудняюсь с ответом)

Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Сайт.

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (да/нет)
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? (да/нет/затрудняюсь с ответом)

Комфортность условий предоставления услуг.

Комфортность услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации) и прочие условия.

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? (да/нет/затрудняюсь с ответом)

Доступность услуг для инвалидов.

Пожалуйста, оцените данный критерий если Вы имеете установленную группу инвалидности или являетесь родителем ребенка-инвалида.

6. Вы удовлетворены доступностью предоставляемых услуг для инвалидов? (да/нет/затрудняюсь с ответом)

Доброжелательность и вежливость работников организации.

7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемной и прочие работники)? (да/нет/затрудняюсь с ответом)

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели)? (да/нет/затрудняюсь с ответом)

9. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)? (да/нет)

Оценка дистанционной формы

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью

электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)? (да/нет/затрудняюсь с ответом)

Удовлетворённость условиями оказания услуг.

11. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым? (да/нет/затрудняюсь с ответом)

12. Удовлетворены ли Вы графиком работы данной организации? (да/нет/затрудняюсь с ответом)

13. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? (да/нет/затрудняюсь с ответом)

2. Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями Лужского района Ленинградской области, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, дополнительным общеобразовательным программам.

Результаты проведённой оценки в разрезе отдельных критериев и учреждений приведены в Приложениях 1-4 к данному отчёту. В Приложении 5 все изучаемые учреждения отсортированы в зависимости от результатов проведённой независимой оценки.

При оценке критерия «Открытость и доступность информации» выявлено, что все исследуемые учреждения имеют собственный сайт, причём у большинства организаций исполнены предъявляемые требования к размещаемой на нём информации.

Двадцать две организации из сорока четырёх исследованных имеют на сайте все предусмотренные каналы обратной связи. На сайтах шестнадцати

учреждений отсутствует раздел «вопрос-ответ». Ещё на сайтах семи учреждений отсутствует возможность обратной связи посредством других электронных сервисов (Приложение 1 к данному отчёту).

В большинстве случаев пользователи услугами высоко оценивают доступность информации об организациях, размещённой на сайтах и информационных стендах внутри помещений. Уровень удовлетворённости пользователей данным показателем колеблется от 74% до 100%, при среднем показателе в 92%.

Полностью исполнены все показатели пункта 2.1. («Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» в соответствии с Приказом Минтруда №334н от 31.05.2018г) у 26 организаций (Приложение 2 к данному отчёту). У 18 организаций отсутствует парковка, либо автобусная остановка рядом с учреждением.

Большинство учреждений получили достаточно высокие оценки от потребителей за критерий «Комфортность условий предоставления услуг». Уровень удовлетворённости пользователей комфортностью учебных заведений составил менее 80% у 6 организаций.

У 34 организаций входная группа оборудована пандусом или подъёмной платформой, либо отсутствует крыльцо с какими-либо перепадами высот. Таким образом, посещение зданий для маломобильной категории граждан не имеет препятствий.

Имеют специальные парковочные места для инвалидов (либо документальное подтверждение невозможности организации таких мест) всего 5 организаций, а сменные кресла-каталки – 1. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения предусмотрены в 13 организациях. Адаптированные поручни либо расширенные дверные проёмы обнаружены в 27 учреждениях (Приложение 2).

Полностью все требования п.3.1.1 не выполнены ни у одной организации.

Менее трёх требований п. 3.2.1 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» выполнено у 21 организации.

Отметим, что невысокие оценки пользователей, имеющих инвалидность, или тех, кто сопровождает инвалидов, в некоторых учреждениях отражают сложности, которые испытывают инвалиды при получении услуг (Приложение 3 к данному отчёту). Отметим, что менее 50% за показатель удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получили 23 организации.

Большинство изучаемых организаций имеют положительные оценки за критерии: «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворённость условиями оказания услуг».

Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, во всех исследованных учреждениях составила более 80%.

У восьми учреждений доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, составляет менее 80%.

Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации, превысила 80% у всех организаций.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость усиления работы по развитию доступной среды для инвалидов на территории образовательных учреждений Лужского района Ленинградской области. Как показало проведённое исследование, ни в одном из 44 исследованных образовательных учреждений за п.3 «Доступность услуг для инвалидов» не получено более 80 баллов. Необходимо, в первую очередь, обустроить специально оборудованные санузлы, разместить на территории учреждений запасные кресла-каталки и предусмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Также, во многих случаях, необходима организация хотя бы одного парковочного места для инвалидов (или места для посадки/высадки инвалидов) перед входом и монтаж пандусов, либо специальных лифтов.

Отдельно обратим внимание, что в части учреждений требуется проведение встреч администрации с получателями услуг для определения причин «неудовлетворённости» и более детального планирования по устранению конкретных недочётов.

3. Описание результатов МДОУ «Детский сад № 11»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены практически все каналы обратной связи. Отсутствует раздел «вопрос-ответ». Замечаний к размещённой информации на стендах внутри организации нет.

Требования к показателям комфортности организации полностью выполнены.

В организации выполнено только 1 требование п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». Требования к п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» выполнены наполовину.

Организация получила преимущественно высокие оценки пользователей услуг. Однако, доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 25%.

С учётом вышеизложенного, отметим, что в организации необходимо провести дополнительные работы по развитию доступной среды для инвалидов, в частности дополнительно оборудовать для нужд инвалидов санитарно-гигиенические помещения и приобрести сменные кресла-каталки.