

УТВЕРЖДАЮ:

Исполнитель:

Общество с ограниченной  
ответственностью «Марагда»

\_\_\_\_\_ / Шмурак Р. Ю. /

М.П.

## **Аналитический отчет**

оказания услуг по сбору и обобщению информации  
о качестве условий осуществления образовательной  
деятельности государственным бюджетным  
образовательным учреждением, осуществляющим  
обучение детей, нуждающихся в психолого-  
педагогической и медико-социальной помощи, центр  
психолого-педагогической реабилитации и коррекции  
«РостОК»

**Август 2020**

**Оцениваемая организация** – ГБОУ, осуществляющее обучение детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «РостОК».

**Получатели образовательных услуг, их законные представители.**

Общее количество опрошенных респондентов составило **600** получателей образовательных услуг.

Наименование организации образования	Число респондентов план	Число респондентов факт	Опрос респондентов методом РАPI	Опрос респондентов методом САPI
Государственное бюджетное образовательное учреждение, осуществляющее обучение детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «РостОК»	600	600	468	132

## **Критерий 1. Открытость и доступность информации об организациях образования Ставропольского края**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 1.1.** Соответствие информации о деятельности организаций образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами *(на информационных стендах в помещении организации образования; на официальном сайте организации образования в сети «Интернет»)*.

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте организации образования информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование *(абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным вопросам); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией образования (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее))*.

**Показатель 1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации образования, на официальном сайте организации

образования в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Таблица 1**

№ п/п	Наименование организации образования	Открытость и доступность информации на стендах		Открытость и доступность информации на сайте	
		опрошены	удовлетворены	опрошены	удовлетворены
1	Государственное бюджетное образовательное учреждение, осуществляющее обучение детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «РостОК»	584	580	468	468

**Таблица 2**

№ п/п	Наименование организации образования	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
1	Государственное бюджетное образовательное учреждение, осуществляющее обучение детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «РостОК»	91	100,00	100	97,30

**Таблица 3**

№ п/п	Наличие на официальном сайте организации образования информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Наличие/отсутствие
1	абонентский номер телефона	+
2	адрес электронной почты	+
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным вопросам)	-
4	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией образования	+

## **Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг**

Критерий представлен двумя показателями:

**Показатель 2.1.** Обеспечение в организации образования комфортных условий пребывания в организации образования (*транспортная/ пешая доступность организации образования, санитарное состояние помещений и территории организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений*)

**Показатель 2.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Таблица 4**

№ п/п	Наименование организации образования	Количество опрошенных	Удовлетворённых
1	Государственное бюджетное образовательное учреждение, осуществляющее обучение детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «РостОК»	600	546

Таблица 5

№ п/п	Наименование организации образования	Показатель 2.1.	Показатель 2.3.	Итого по крит. 2
1	Государственное бюджетное образовательное учреждение, осуществляющее обучение детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «РостОК»	100,00	91,00	95,50

Таблица 6

№ п/п	Обеспечение в организации образования комфортных условий пребывания в организации образования	Наличие/отсутствие
1	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	+
2	Наличие и понятность навигации внутри организации	+
3	Наличие и доступность питьевой воды	+
4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	+
5	Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	+

### Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1.** Оборудование помещений организации образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (наличие оборудованных 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).

**Показатель 3.2.** Обеспечение в организации образования 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 образования в

сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации образования, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации образования и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).

**Показатель 3.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

**Таблица 7**

№ п/п	Наименование организации образования	Количество опрошенных	Удовлетворённых
1	Государственное бюджетное образовательное учреждение, осуществляющее обучение детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «РостОК»	600	558

**Таблица 8**

№ п/п	Наименование организации образования	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
1	Государственное бюджетное образовательное учреждение, осуществляющее обучение детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «РостОК»	20,00	60,00	93,00	57,90

**Таблица 9**

№ п/п	Необходимые оборудование и услуги в соответствии с требуемыми в рамках программы «Доступная среда»	Наличие/отсутствие
1	Оборудование помещений организации образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:	
1.1	предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ	+
1.2	наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	-
1.3	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	-
1.4	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов	+
1.5	наличие сменных кресел-колясок	-
1.6	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации сферы образования	-
2	Обеспечение в организации образования условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	
2.1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	-
2.2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	-
2.3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	-
2.4	наличие альтернативной версии официального сайта организации образования в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	+
2.5	помощь, оказываемая работниками организации образования, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в	+

	помещениях организации образования и на прилегающей территории	
2.6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	+

#### Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 4.1.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 10

№ п/п	Наименование организации образования	Количество опрошенных	Удовлетворенных при первичном контакте	Удовлетворенных при оказании услуг	При дистанционном обращении	
					опрошены	удовлетворены
1	Государственное бюджетное образовательное учреждение, осуществляющее обучение детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «РостОК»	600	600	600	293	287

Таблица 11

№ п/п	Наименование организации образования	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
1	Государственное бюджетное образовательное учреждение, осуществляющее обучение детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «РостОК»	100,00	100,00	98,00	99,60

#### Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 5.1.** Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 5.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Таблица 12**

№ п/п	Наименование организации образования	Количество опрошенных	Готовы рекомендовать организацию	Удовлетворены организационными условиями	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг
1	Государственное бюджетное образовательное учреждение, осуществляющее обучение детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «РостОК»	600	596	588	596

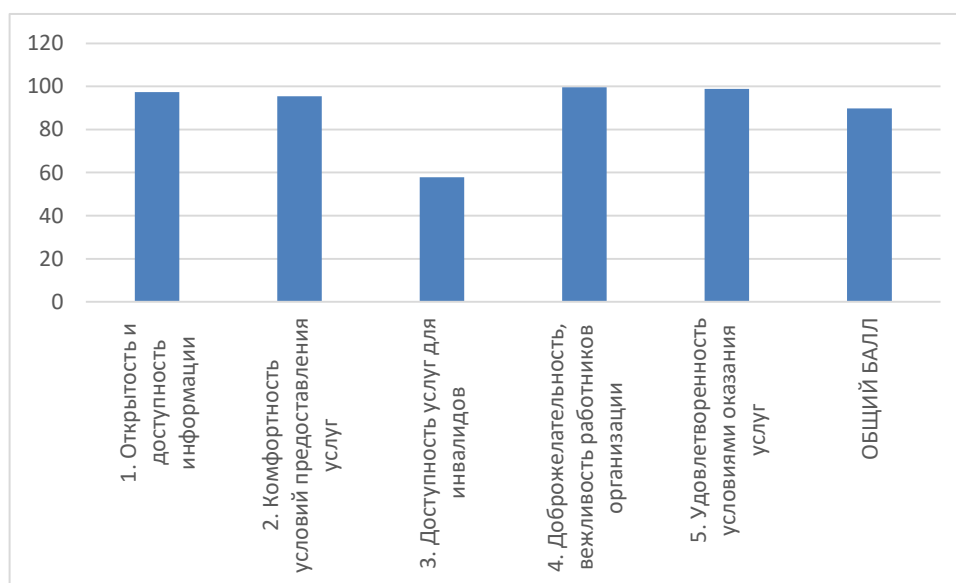
**Таблица 13**

№ п/п	Наименование организации образования	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
1	Государственное бюджетное образовательное учреждение, осуществляющее обучение детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «РостОК»	99,00	98,00	99,00	98,80

## Итоговая оценка качества условий оказания услуг в образовательной организации

Таблица 14

п/п	Наименование организации образования	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ
1	Государственное бюджетное образовательное учреждение, осуществляющее обучение детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «РостОК»	97,30	95,50	57,90	99,60	98,80	89,82



### Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной организации

#### Основные выводы по результатам независимой оценки

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации».

На официальном сайте отсутствует следующая информация:

- Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты



- План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации

- Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Вместе с тем, на сайте организации отсутствуют электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным вопросам).

На стендах отсутствует следующая информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии).

2. Критерий **«Комфортность условий предоставления услуг»** в организации получатели услуг оценивают в 95,50 баллов.

3. Анализ критерия **«Доступность услуг для инвалидов»** показал, что наименьший балл учреждение получило по показателю «Оборудование помещений организации образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» – 30,00 баллов. В организации отсутствуют:

- оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами);

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

- сменные кресла-коляски;

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации.

По показателю «Обеспечение в организации образования условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» учреждение получило 60 баллов. В организации отсутствуют:

- 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).

4. Учреждение получило по критерию **«Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»** – 99,60 баллов.

5. По показателю **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** учреждение получило высокие баллы (98,80), при этом некоторые респонденты по результатам анкетирования оказались не удовлетворены состоянием здания, мебели.

### **Рекомендации по организации**

В целях повышения условия оказания услуг ГБОУ, осуществляющее обучение детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-

социальной помощи, центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «РостОК» рекомендуется:

**1. Повысить открытость и доступность информации.**

Добавить на официальный сайт следующую информацию:

- Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты
- План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации
- Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

С целью улучшения взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации сервисы для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным вопросам).

Добавить на стенды организации информацию об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии).

**2. Повысить комфортность условий предоставления услуг.**

Улучшить качество предоставляемых услуг.

**3. Повысить доступность услуг для инвалидов** по показателю «Оборудование помещений организации образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», а именно:

оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами);

выделить стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

приобрести сменное кресло-коляску;

оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.

Также **повысить доступность услуг для инвалидов** по показателю «Обеспечение в организации образования условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», а именно обеспечить возможность:

дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

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

предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

**4. Повысить удовлетворённость оказанием услуг** по показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг», а именно: произвести капитальный ремонт здания; заменить мебель.

## Приложение

## Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями сферы образования

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы) ОБ	<p>1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации</p> <p>1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование</p> <p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации</p>	<p>Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.</p> <p>Анализ официальных сайтов организации.</p> <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.</p>
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации.

	<p><b>ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ</b> (установлен для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</p>	<p>2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина</p>	<p>Расчетная величина значения показателя</p>
		<p>2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6.</p>
3.	<p><b>ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b> (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</p>	<p>3.1. Оборудование помещений организации сферы образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</p>	<p>Изучение условий доступности организаций для инвалидов.</p>
		<p>3.2. Обеспечение в организации сферы образования условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>Изучение условий доступности услуг для инвалидов.</p>
		<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в</p>

		инвалидов	соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8.
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ Б, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества</i>	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10.
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.

	<i>по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</i>		Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12.
5.	<p><b>УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ</b> (установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная</p>	<p>5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы образования)</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13.</p>
<p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</p>		<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14.</p>	
<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы образования</p>		<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.</p>	

	<i>величина значения данного критерия)</i>		Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.
--	--	--	---