

Аналитический отчет об оказании услуги по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности

Исполнитель: Организация-оператор по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг - Общество с ограниченной ответственностью "Лаборатория диагностики и развития социальных систем", ИНН - 0262026670

Период оказания услуги - 2023 год

**Генеральный директор
ООО «Лаборатория-С»**



Д.Ф. Барсукова

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества

Чобц - общее число опрошенных получателей услуг

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

Пинф - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

Иномр - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (сайт)

Иномр - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (стенд)

Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации

Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации

Пдист - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг

Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы

Поткруд - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации

K2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*

Пкомф.усл - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

Ткомф– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг

Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

Пкомфуд - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

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

Поргдост - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

Торгдост – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов

Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов

Пуслудост - 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.услугд - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

Пуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

Обобщенные результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями

Тип организаций (учреждений), участвовавших в процедуре: организации, осуществляющие образовательную деятельность

- Процедура сбора, обобщения и анализа информации осуществлялась организацией-оператором в соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 N 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (Зарегистрировано в Минюсте России 11.10.2018 N 52409), а также рядом иных нормативно-правовых актов, перечень которых представлен в техническом задании к договору (контракту), в рамках которой проводилась данная процедура.
- Период проведения - 2023 год.
- По каждой организации, которая подлежала процедуре, на основе собранной, обобщенной и проанализированной информации рассчитан S_n - итоговый показатель оценки качества организации.
- Значение показателя оценки качества рассчитывалось в баллах и его максимально возможное значение составляет 100 баллов.
- В таблице приведена информация о распределении организаций по группам (80-100 баллов, 60-79 баллов, 40-59 баллов, 20-39 баллов, 0-19 баллов). Деление на группы "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "ниже среднего", "неудовлетворительно" - условное, по аналогии с данными сайта bus.gov.ru.

Всего организаций, участвовавших в процедуре			475
№	Условная группа	Баллы	Количество организаций
1	условно "отлично"	80-100 баллов	218
2	условно "хорошо"	60-79 баллов	256
3	условно "удовлетворительно"	40-59 баллов	1
4	условно "ниже среднего"	20-39 баллов	0
5	условно "неудовлетворительно"	0-19 баллов	0

В целях определения итогового показателя были рассчитаны следующие показатели оценки:

К1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

К2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»

К3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»

К4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»

К5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

В таблице и диаграммах применены условные сокращения в названиях показателей по аналогии с сайтом bus.gov.ru - Открытость, Комфортность, Доступность услуг, Доброжелательность, Удовлетворенность.

Обобщенные результаты по вышеуказанным показателям приведены в таблице.

№	Условная группа	Баллы	Единица измерения	Показатели оценки					Итоговый показатель оценки качества
				Открытость	Комфортность	Доступность услуг	Доброжелательность	Удовлетворенность	
1	условно "отлично"	80-100 баллов	количество организаций	293	162	41	441	436	218
2	условно "хорошо"	60-79 баллов	количество организаций	182	188	164	32	37	256
3	условно "удовлетворительно"	40-59 баллов	количество организаций	0	101	186	2	2	1
4	условно "ниже среднего"	20-39 баллов	количество организаций	0	21	82	0	0	0
5	условно "неудовлетворительно"	0-19 баллов	количество организаций	0	3	2	0	0	0
Среднее значение			баллы	83,34	70,57	56,28	91,04	92,92	78,83
Максимальное значение			баллы	99,60	99,50	100,00	100,00	100,00	94,64
Минимальное значение			баллы	60,00	11,00	8,00	55,20	54,50	57,64
Интервал между максимальным и минимальным значением			баллы	39,60	88,50	92,00	44,80	45,50	37,00

Итоги оценки качества по результатам процедуры сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями

Организация	Итоговый показатель	Открытость	Комфортность	Доступность услуг	Доброжелательность	Удовлетворенность
МАОУ «Школа № 54»	84,40	78,4	75,5	85,3	89,8	93,0