



## **ИНФОРМАЦИОННО-МАРКЕТИНГОВЫЙ ЦЕНТР**

**УТВЕРЖДЕНО:**

Исполнитель: ООО «Информационно-маркетинговый центр «Статус»

Генеральный директор  
С.В. Федорова



# **ОТЧЕТНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**по результатам работ по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Веневском районе Тульской области в 2022 году.**

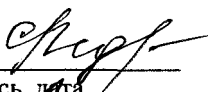
# Список исполнителей

## Организация-оператор:

Общество с ограниченной ответственностью «Информационно-маркетинговый центр «Статус» (ООО «ИМЦ «Статус»)

## Руководитель:


генеральный директор  
ООО «ИМЦ «Статус»

  
\_\_\_\_\_

С.В. Федорова

подпись, дата

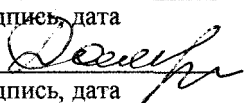
специалист

  
\_\_\_\_\_

А.В. Бочкин

подпись, дата

специалист

  
\_\_\_\_\_

А.Н. Домарева

подпись, дата

# Содержание

I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ	4
II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ	8
III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК	9
1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации»	9
2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»	10
3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»	11
4. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»	12
5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	13
6. Итоговое значение показателя оценки качества условий оказания услуг	14

## I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Перечень организаций, осуществляющих образовательную деятельность в МО Веневский район Тульской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 г., а также количество респондентов, принявших участие в опросе, представлены в таблице 1.

Таблица 1

### Перечень организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг

№ п/п	Наименование организации	Юридический адрес организации, месторасположение помещений организации	Контактный телефон, адрес электронной почты, адрес официального сайта учреждения	Число респондентов - получателей услуг, человек
1.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Мордвесский центр образования имени В.Ф. Романова»	301300, Тульская область, пос. Мордвес, ул. Советская, д.18	848745 4-21-38 MOU- Mordves@tularegion.org	45
		структурное подразделение «Мордвесский детский сад»		15

### Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями дополнительного образования в сфере культуры, в отношении которых проводится независимая оценка

Таблица 2

#### 1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»

№ показателя	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещениях организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования ди-

	<p>станционных способов взаимодействия с получателями услуг:  абонентского номера телефона;  - адреса электронной почты;  - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения))  - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;  - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>

## 2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

№ показателя	Показатели
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)</li> </ul>
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>

### 3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ показателя	Показатели
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений</li> </ul>
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

### 4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

№ показателя	Показатели
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

## 5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ показателя	Показатели
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Расчет значений показателей и критериев** производился в соответствии с Единым порядком 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, утвержденным приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н.

Расчет показателей основывался на мнениях получателей услуг, высказанных в ходе опроса (анкетирования), а также на результатах изучения условий оказания услуг в организациях образования специалистами компании-оператора НОК при посещении.

## II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ

Таблица 3

### Значения показателей оценки качества условий оказания услуг

№ показателя	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Мордвеский центр образования имени В.Ф. Романова»	Структурное подразделение «Мордвеский детский сад»
<b>1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>		
1.1	100	100
1.2	100	100
1.3	100	100
<b>Итого К<sub>1</sub></b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>		
2.1	100	100
2.3	100	100
<b>Итого К<sub>2</sub></b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>		
3.1	0	0
3.2	40	40
3.3	100	100
<b>Итого К<sub>3</sub></b>	<b>46</b>	<b>46</b>
<b>4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>		
4.1	100	100
4.2	100	100
4.3	100	100
<b>Итого К<sub>4</sub></b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>		
5.1	100	100
5.2	100	100
5.3	100	100
<b>Итого К<sub>5</sub></b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>S</b>	<b>89</b>	<b>89</b>



### III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК

#### 1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации»

Результаты значений показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации, представлены в таблице 4.

Таблица 4

№ п/п	Наименование организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Итого по 1-му критерию оценки
1	Мордвесский центр образования имени В.Ф. Романова	100	100	100	100
2	Мордвесский детский сад	100	100	100	100
3	По организации в целом	100	100	100	100

Анализ результатов оценки полноты и актуальности информации, размещенной на официальных сайтах и стендах в помещениях организации, позволяет сделать вывод, что информация на стендах в помещениях организации, представлена в полном объеме.

Учреждению рекомендовано поддерживать размещаемую на стендах информацию в актуальном состоянии.

На официальных сайтах информация представлена в полном объеме, за исключением:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Учреждению рекомендовано разместить недостающую информацию на официальных сайтах.

**Среднее значение критерия  $K_1$  по всем организациям – 100 баллов.**

## 2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Результаты значений показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, представлены в таблице 5.

Таблица 5

№ п/п	Наименование организации	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	Итого по 2-му критерию оценки
1	Мордвесский центр образования имени В.Ф. Романова	100	100	100
2	Мордвесский детский сад	100	100	100
3	По организации в целом	100	100	100

Анализ результатов оценки по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» позволяет сделать вывод о том, что в целом в учреждении созданы комфортные условия для получателей услуг. Значения показателей по данному критерию -100 баллов.

Комфортность условий предоставления услуг в целом обеспечена в полном объеме, но на основании замечаний и пожеланий получателей услуг, высказанных в ходе опроса, а также посещения специалиста компании-оператора НОК можно отметить следующие составляющие комплекса условий комфортности, которые нуждаются в улучшении:

- установить кулеры с питьевой водой (Мордвесский центр образования имени В.Ф. Романова)
- обустроить парковку (Мордвесский центр образования имени В.Ф. Романова)

Учреждению рекомендовано рассмотреть возможность устранить имеющиеся недостатки.

**Среднее значение критерия  $K_2$  по учреждению – 100 баллов.**

### 3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Результаты значений показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, представлены в таблице 6.

Таблица 6

№ п/п	Наименование организации	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Итого по 3-му критерию оценки
1	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Мордвесский центр образования имени В.Ф. Романова»	0	40	100	46
2	Структурное подразделение «Мордвесский детский сад»	0	40	100	46
3					

Анализ результатов оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов» свидетельствует о том, что в обследованных учреждениях условия доступности для инвалидов обеспечены не полностью. Отсутствуют:

- оборудованные пандусами (подъемными платформами) входные группы;
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- поручни, расширенные дверные проемы;
- сменные кресла-коляски;
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения (туалеты);
- 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).

На основании выявленных недостатков по критерию «доступность услуг для инвалидов» учреждениям рекомендовано рассмотреть возможность и целесообразность проведения работ по обеспечению условий, предусмотренных программой «Доступная среда».

Среднее значение критерия К<sub>3</sub> по учреждению – 46 баллов.

#### 4. По критерию «Доброжелательность и вежливость работников организации»

Результаты значений показателей по критерию «Вежливость, доброжелательность работников организации», представлены в таблице 7.

Таблица 7

№ п/п	Наименование организации	4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги	4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги	4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Итого по 4-му критерию оценки
1	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Мордвесский центр образования имени В.Ф. Романова»	100	100	100	100
2	Структурное подразделение «Мордвесский детский сад»	100	100	100	100
3					

Доброжелательность и вежливость работников организаций респонденты оценивают максимально высоко: значения всех показателей, входящий в данный критерий, составляют 100 баллов. Замечаний по отношению к поведению работников организаций высказано не было.

**Среднее значение критерия К<sub>4</sub> по всем учреждениям – 100 баллов.**

## 5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Результаты значений показателей по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», представлены в таблице 8.

Таблица 8

№ п/ п	Наименование организации	5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Итого по 5-му критерию оценки
1	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Мордвесский центр образования имени В.Ф. Романова»	100	100	100	100
2	Структурное подразделение «Мордвесский детский сад»	100	100	100	100
3					

Удовлетворенность респондентов условиями оказания услуг в целом находится на максимально высоком уровне: значения показателей по данному критерию во всех учреждениях составляют 100 баллов.

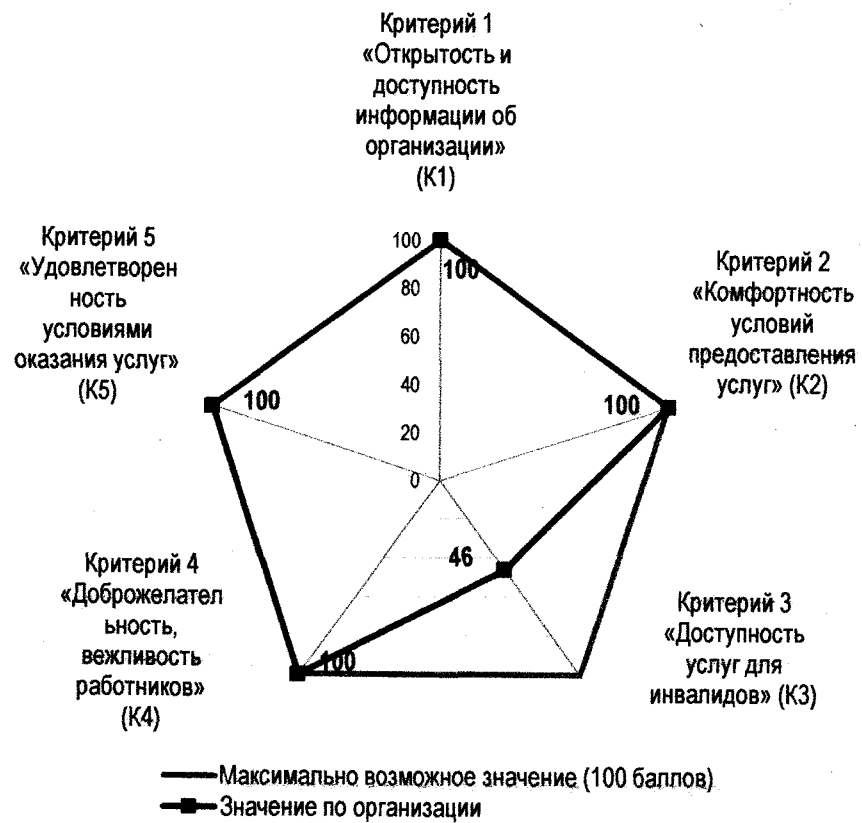
**Среднее значение критерия  $K_5$  по учреждению – 100 баллов.**

## 6. Итоговое значение показателя оценки качества условий оказания услуг

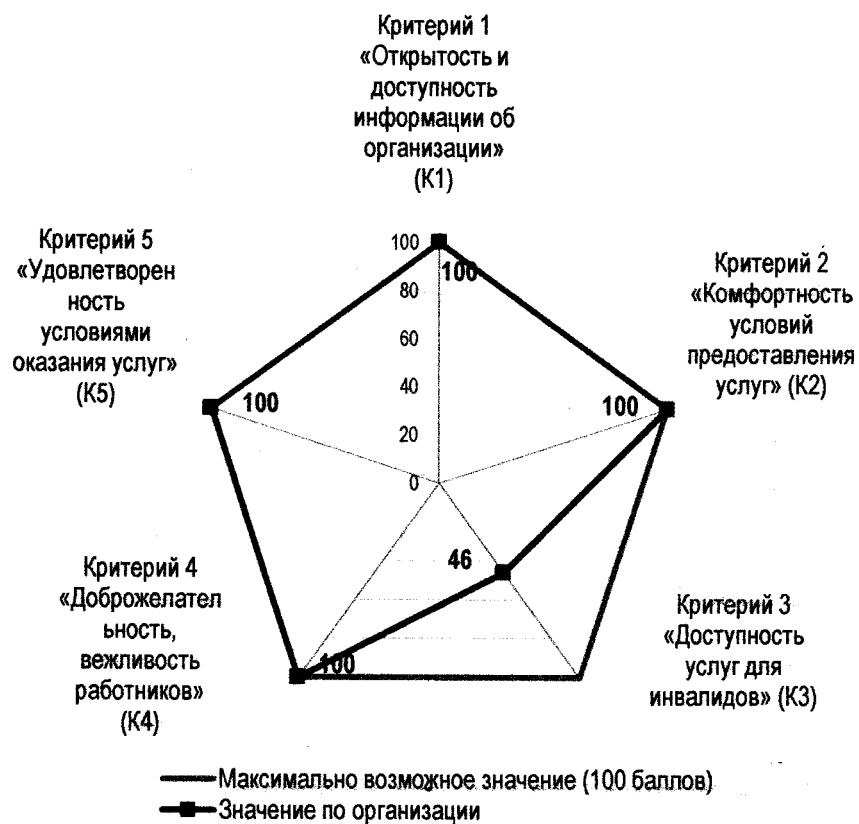
Итоговые значения показателя оценки качества условий оказания услуг (S) по каждому обследованному учреждению рассчитывались как среднее арифметическое значений критериев  $K_1, K_2, K_3, K_4, K_5$ .

Полученные значения S приведены ниже вместе с диаграммами, иллюстрирующими соотношения критериев по каждому учреждению.

**Мордвесский центр образования имени В.Ф. Романова**  
**S = 89 баллов**



Структурное подразделение «Мордвесский детский сад»  
S = 89 баллов



# Организация в целом

S = 89 баллов

