

Отчёт по результатам выполнения работ

по сбору, обобщению и анализу
информации о качестве условий оказания
услуг образовательными учреждениями
Ленинградской области Гатчинского
района

подготовлено

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

ОГРН 1215300000673

ИНН 5321205520

КПП 532101001

10.06.2022г.

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 оказания услуг образовательными учреждениями.....2**
- 2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными учреждениями Ленинградской области Гатчинского района.....14**

1. Описание методики проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными учреждениями.

В рамках проведённой работы «Маркетинговым агентством «Медиа-полус» были изучены официальные сайты и информация на стендах в помещениях МБОУ «ЦПМСС», а также проведён онлайн-опрос потребителей услуг в соответствии с Техническим заданием к Договору от 27.05.2022г.

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:

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

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»).

$$\overline{Ч_{общ}}$$

где

$C_{ожид}$ – 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);

$У_{своевр}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

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

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

$$P_{ожид} = C_{ожид}$$

или

$$P_{ожид} = \frac{У_{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100;$$

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

$$P^{комф}_{уд} = \frac{У_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

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

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.

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

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

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» ($П^{\text{орг}}_{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$P^{\text{орг}}_{\text{дост}} = T^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{орг}}_{\text{дост}}, \quad (3.1)$$

где:

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

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

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($П^{\text{орг}}_{\text{дост}}$) 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» ($П^{услуг}_{дост}$) определяется по формуле:

$$П^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$$

где:

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

$C^{услуг}_{дост}$ – 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 ($П^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов;

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

$$П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$У_{дост}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{инв}$ – 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» ($\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U^{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - 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» ($\Pi^{\text{показ.услуг}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{показ.услуг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U^{\text{показ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - 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» ($\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U^{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

$$\overline{Ч_{\text{общ}}}$$

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:

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

где

$У_{\text{реком}}$ - 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:

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

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:

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

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

$Ч_{\text{общ}}$ - 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

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».

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 счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации⁴, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

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:

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

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

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

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

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

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – 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;

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: $K^{2,4,5}_n = (K^1_n + K^3_n) / 2$.

2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными учреждениями Ленинградской области Гатчинского района

Результаты проведённой оценки в разрезе отдельных критериев приведены в Приложениях 1-4 к данному отчёту.

При оценке критерия «Открытость и доступность информации» выявлено, что МБОУ «ЦПМСС» имеет собственный сайт, на котором исполнены все предъявляемые требования к размещаемой. Также, полностью исполнены все требования к информации на доске объявлений.

На сайт организации представлено четыре канала обратной связи. Отсутствует только раздел «Часто задаваемые вопросы» (FAQ) (Приложение 1 к данному отчёту).

84% опрошенных пользователей услугами удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации, размещённой на информационном стенде внутри учреждения. Уровень удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации, размещённой на официальном сайте составил 81%.

Учреждением 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) (Приложение 2 к данному отчёту).

Все опрошенные респонденты удовлетворены комфортностью предоставления услуг организацией.

Как мы можем видеть из Приложения 2 к данному отчёту, учреждением исполнены три из пяти критериев п. 3.1.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». Рядом с учреждением отсутствуют выделенные стоянки для

автотранспортных средств инвалидов. Также, отсутствуют сменные кресла-коляски.

Требования п.3.1.1 выполнены МБОУ «ЦПМСС» на 67% (Приложение 2). На территории учреждения отсутствует:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

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

Не смотря на существующие недостатки, удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов составляет 83%, что является достаточно высоким показателем.

Организация имеет высокие оценки за критерии: «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворённость условиями оказания услуг» (Приложение 3 и Приложение 4 к данному отчёту).

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость продолжить работы по развитию доступной среды для инвалидов на территории МБОУ «ЦПМСС». В частности, организовать специализированные парковочные места для инвалидов, приобрести сменные кресла-каталки и продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.

Всего собрано анкет: 30 шт.

ООО «МА «МЕДИА-ПОЛЮС»

Генеральный директор

Мезенцев Фёдор Викторович

media_res@mail.ru

+7 (960)203 51 94

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



ПРИЛОЖЕНИЕ 1 - информация на сайте и информационных досках учреждений

		1	
		МБОУ "Центр психолого-медико-социального сопровождения"	
Параметр оценки		Наличие информации на сайте (ссылка)	Наличие на информационной доске
1	Информация о дате создания образовательной организации	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/osnovnye-	
	Информация об учредителе/учредителях образовательной организации	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/osnovnye-svedeniya/	
2	Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/osnovnye-	присутствует
3	Информация о режиме, графике работы	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/osnovnye-	присутствует
4	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/osnovnye-	присутствует
5	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))	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/struktura-i-organy-upravleniya-obrazovatelnoj-organizacii/	присутствует
6	Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии)*	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/dokumenty/	
7	Устав образовательной организации	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/dokumenty/	
8	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)		
9	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)		
10	План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/finansovohozjajstvennaya-	
11	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	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/dokumenty/	присутствует
12	Отчет о результатах самообследования	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/dokumenty/	
13	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*		
14	Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной		
15	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/dokumenty/	
16	Информация о реализуемых уровнях образования	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/dokumenty/	
17	Информация о формах обучения	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/dokumenty/	
18	Информация о нормативных сроках обучения	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/dokumenty/	
19	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)		
20	Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/dokumenty/	
21	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/dokumenty/	присутствует
22	Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)*	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/dokumenty/	
23	Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий		
24	Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/dokumenty/	
25	Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/dokumenty/	
26	Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)*		
27	Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/dokumenty/	
28	образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*		
29	Уровень образования		
30	Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки		
31			



32	Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)		
33	Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода,		
34	Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/obrazovatelnye-standarty/	
35	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/rukovodstvo-pedagogicheskij-nauchno-p/	присутствует
36	Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности);	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/rukovodstvo-pedagogicheskij-nauchno-p/	
37	Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств	http://pmsp47.ru/materialno-tehnicheskoe-obespechenie-i-osnashhennost/	
38	Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	http://pmsp47.ru/materialno-tehnicheskoe-obespechenie-i-osnashhennost/	
39	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*		
40	Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья		
41	Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	http://pmsp47.ru/materialno-tehnicheskoe-obespechenie-i-osnashhennost/	
42	Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья		
43	Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья		
44	Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)*		
45	Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних		
46	Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)*		
47	Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*		
48	Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/finansovoye-obespechenie-i-osnashhennost/	
49	Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/finansovoye-obespechenie-i-osnashhennost/	
50	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)	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/vakantnye-mesta-dlya-priema-i-peredava-ot/	
всего оцениваемых параметров		30,00	7,00
всего исполненных параметров		30,00	7,00
ДОЛЯ, %		100,00	100,00
КАНАЛЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ НА САЙТЕ			
обратная связь посредством телефона;		присутствует	
обратная связь посредством электронной почты;		присутствует	
обратная связь посредством электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);		http://pmsp47.ru/2022/05/02/konsultatsiya-uchitelya-i-roditeley-obrazovaniya-rech-i-seme-zalog-uspeshnogo-obucheniya-i-shkole/	
обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);		http://pmsp47.ru/	
FAQ (вопрос-ответ)		присутствует	
ВСЕГО количество и ДОЛЯ, %		4	70

Подготовлено: ООО "МА "МЕДИА-ПОЛЮС"
 Генеральный директор: Мезенцев Фёдор Викторович



ПРИЛОЖЕНИЕ 2 - Комфортность условий предоставления услуг

	1
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	МБОУ "Центр психолого-медико-социального сопровождения"
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	присутствует
наличие и понятность навигации внутри организации;	присутствует
доступность питьевой воды;	присутствует
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	присутствует
санитарное состояние помещений организаций;	присутствует
наличие парковки, либо рядом автобусная остановка	присутствует
количество	6
доля, %	100
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	
оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	присутствует
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	отсутствует
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов;	присутствует
наличие сменных кресел-колясок;	отсутствует
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	присутствует
количество	3
доля, %	60
3.2. 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;	отсутствует
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	присутствует
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	отсутствует
наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	http://pmsp47.ru/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizacii/vakantnye-mesta-dlya-priema-perevoda-o/
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	присутствует
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	присутствует
количество	4
доля, %	67

Подготовлено: ООО "МА "МЕДИА-ПОЛЮС"

Генеральный директор: Мезенцев Фёдор Викторович



Приложение 3 к Отчёту с результатами работ:
"Независимая оценка качества
условий оказания услуг образовательными учреждениями Ленинградской области"

x - при выставлении оценки, учитывалась максимально возможная оценка конкретному пункту в соответствии с методикой. Фактическое количество исполненных критериев может быть больше (см. Приложение 1, Приложение 2)

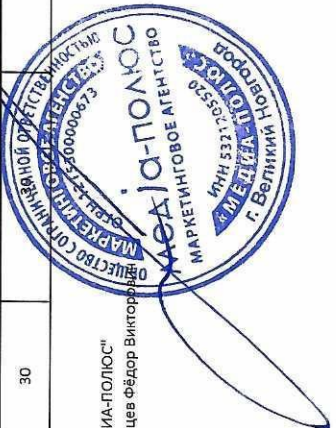
Наименование учреждения	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальных взаимодействии с получателями услуг и их функционирование:	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном сайте организации социальной сферы	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»
	0-10 10,00	0-10 10,00	0-4 4	опрашено, чел 25	опрашено, чел 16
1	МБОУ "Центр психолого-медико-социального сопровождения"	30		удовлетворено, чел 21	удовлетворено, чел 13

Наименование учреждения	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуги	2.3.1. Удовлетворенность комфорностью предоставления услуги организацией социальной сферы	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получить услуги наравне с другими:	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуги для инвалидов
	0-5 5	опрашено, чел 30	0-5 3	0-5 4	опрашено, чел 6
1	МБОУ "Центр психолого-медико-социального сопровождения"				удовлетворено, чел 5

Наименование учреждения	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия
	опрашено, чел 30	удовлетворено, чел 30	опрашено, чел 15
1	МБОУ "Центр психолого-медико-социального сопровождения"		удовлетворено, чел 13

Наименование учреждения	5.1.1. Готоность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организациями условиями оказания услуг (графиком работы)	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы
	опрашено, чел 30	удовлетворено, чел 30	опрашено, чел 30
1	МБОУ "Центр психолого-медико-социального сопровождения"		удовлетворено, чел 28

Подготовлено: ООО "МА "МЕДИА-ПОЛЮС"
Генеральный директор: Мезенцев Федор Викторович



Приложение 4 к Отчёту с результатами работ:
 "Независимая оценка качества
 условий оказания услуг образовательными учреждениями Ленинградской области"

1. Открытость и доступность информации об организации				
Наименование учреждения	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах	1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	ИТОГО
	30	30	40	100,0
1 МБОУ "Центр психолого-медико-социального сопровождения"	30,0	30,0	33,1	93,1

2. Комфортность условий предоставления услуг			
Наименование учреждения	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг	ИТОГО
	50	50	100,0
1 МБОУ "Центр психолого-медико-социального сопровождения"	50,0	50,0	100,0

3. Доступность услуг для инвалидов				
Наименование учреждения	3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	ИТОГО
	30	40	30	100,0
1 МБОУ "Центр психолого-медико-социального сопровождения"	18,0	32,0	25,0	75,0

4. Доброжелательность, вежливость работников организации				
Наименование учреждения	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	ИТОГО
	40	40	20	100,0
1 МБОУ "Центр психолого-медико-социального сопровождения"	40,0	40,0	17,3	97,3

5. Удовлетворённость условиями оказания услуг				
Наименование учреждения	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации	ИТОГО
	30	20	50	100,0
1 МБОУ "Центр психолого-медико-социального сопровождения"	30,0	18,0	46,7	94,7

Наименование учреждения	СР рейтинг Независимая оценка условий
	100
1 МБОУ "Центр психолого-медико-социального сопровождения"	92,01



Подготовлено: ООО "МА "МЕДИА-ПОЛЮС"
 Генеральный директор: Мезенцев Фёдор Викторович