

Отчёт по результатам выполнения работ

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

подготовлено

Обществом с ограниченной ответственностью
«МАРКЕТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО «МЕДИА-ПОЛЮС»
ОГРН 1215300000673
ИНН 5321205520
КПП 532101001

05.11.2025г.

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 организациями	2
2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Гатчинского района Ленинградской области	19
3. Описание результатов	23

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

В рамках проведённой работы «Маркетинговым агентством «Медиаплюс» были изучены официальные сайты и информация на стенах в помещениях семидесяти четырёх оцениваемых организаций, а также проведён онлайн-опрос потребителей услуг в соответствии с Техническим заданием к Контракту № 23/09-25 от 23 сентября 2025г.

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 стенах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($\Pi_{инф}$) определяется по формуле:

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

где

$I_{\text{стенд}}$ - количество информации, размещённой на информационных стенах 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 (подачи 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)» ($\Pi_{\text{дист}}$) определяется по формуле:

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

где:

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

$C_{дист}$ – 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 ($\Pi_{дист}$) 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 стенах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы» ($\Pi_{откр_{уд}}$), определяется по формуле:

$$\Pi_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

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

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

$Ч_{общ}$ - 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) ($\Pi_{\text{комф. усл}}$) определяется по формуле:

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

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 ($\Pi_{\text{комф. усл}}$) 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)» ($\Pi_{\text{ожид}}$) определяется:

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

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»).

$$\Pi_{ожид} = (C_{ожид} + \frac{Y_{своевр}}{\Psi_{общ}} \times 100)/2, \quad (2.2)$$

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);

$Y_{своевр}$ – число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$\Psi_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

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

$$\Pi_{ожид} = C_{ожид}$$

или

$$\Pi_{ожид} = \frac{Y_{своевр}}{\Psi_{общ}} \times 100;$$

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

$$\Pi_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{\Psi_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

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.

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

$Ч_{общ}$ - 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» ($\Pi^{опр}_{дост}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{опр}_{дост} = T^{опр}_{дост} \times C^{опр}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

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

$C^{опр}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($\Pi^{опр}_{дост}$) 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; помочь, 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» ($\Pi_{\text{услуг дост}}$) определяется по формуле:

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

где:

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

$C_{\text{услуг дост}}$ – 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 ($\Pi_{\text{услуг дост}}$) принимает значение 100 баллов;

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

$$\Pi_{\text{дост уд}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\Psi_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

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

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

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

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

$$\Pi_{уд}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

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

$\chi_{\text{общ}}$ - 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» ($\Pi_{уд}^{\text{оказ.услуг}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{уд}^{\text{оказ.услуг}} = \left(\frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

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

$\chi_{\text{общ}}$ - 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» ($\Pi_{уд}^{\text{вежл.дист}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{уд}^{\text{вежл.дист}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\Psi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

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

$\Psi_{\text{общ}}$ - 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)» ($\Pi_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\Psi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

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

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

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

$$\Pi_{\text{орг. усл. уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг. усл. уд}}}{\Psi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

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

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

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

$$\Pi_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\Psi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

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

$\Psi_{\text{общ}}$ - 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;

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».

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за 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:

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n -ой организации;

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

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

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

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

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

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

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – 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: $K^{2,4,5}_n = (K^1_n + K^3_n) / 2$.

Структура анкеты для опроса получателей услуг.

Выберите категорию получателя образовательных услуг, к которой Вы относитесь (*можно выбрать только одну*):

Обучающийся;

Родитель (законный представитель) обучающегося;

Воспитанник детского дома.

Если Вы выбрали категории "Обучающийся" и "Воспитанник детского дома", подтвердите, что Вам больше 14 лет:

Да (анкета будет принята в обработку)

Нет

1. При посещении образовательной организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да

Нет (переход к [вопросу 3](#))

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стенах в помещении организации?

Да

Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом образовательной организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да

Нет (переход к [вопросу 5](#))

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

Да

Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления образовательных услуг в организации (обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации)?

Да (переход к вопросу 6)

Нет

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да

Нет (переход к [вопросу 8](#))

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления образовательных услуг для инвалидов в организации?

Да (переход к вопросу 8)

Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный

контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части)?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)?

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к [вопросу 12](#))

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым образовательным услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации)? (вопрос не должен быть доступен (задан) для категории получателей образовательных услуг "Воспитанник детского дома")

Да

Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления образовательных услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)? (вопрос не должен быть доступен (задан) для категории получателей образовательных услуг "Воспитанник детского дома")

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации?

Да

Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания образовательных услуг в данной образовательной организации.

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет)

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

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

При оценке критерия «Открытость и доступность информации» выявлено, что все исследуемые учреждения имеют собственный сайт, причём у большинства организаций исполнены предъявляемые требования к размещаемой на нём информации. Также, 8 исследованных учреждений полностью исполнили все требования к информации на досках объявлений.

Все исследованные организации имеют на сайте все предусмотренные каналы обратной связи (Приложение 1 к данному отчёту).

В большинстве случаев пользователи услугами высоко оценивают доступность информации об организациях, размещённой на сайтах и информационных стенах внутри помещений. Уровень удовлетворённости пользователей данным показателем колеблется от 88% до 100%, при среднем показателе 97%. Наибольший уровень удовлетворённости (100%) отмечен среди пользователей услугами двух образовательных учреждений: МБОУ "Детский сад №16 комбинированного вида" и Муниципальное бюджетное образовательное учреждение для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр психолого-медицинского сопровождения».

Полностью исполнены все показатели пункта 2.1. («Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» в соответствии с Приказом Минтруда №334н от 31.05.2018г) у 9 организаций (Приложение 2 к данному отчёту).

Большинство учреждений получили достаточно высокие оценки от потребителей за критерий «Комфортность условий предоставления услуг». Уровень удовлетворённости пользователей комфортностью учебных заведений составил менее 80% только у одной организации - МБОУ "Вырицкая средняя общеобразовательная школа" (64%).

Самый высокий показатель (100%) отмечен среди пользователей услугами: Муниципальное бюджетное образовательное учреждение для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр психолого-медицинского сопровождения».

Невысокие оценки у ряда организаций получил критерий «Доступность услуг для инвалидов». Как мы можем видеть из Приложения 2 к данному отчёту, 2 и более показателей из п. 3.1.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» выполнили 9 организаций из 10.

Отметим, что у всех 10 организаций входная группа оборудована пандусом или подъёмной платформой, либо отсутствует крыльце с какими-либо перепадами высот.

Имеют специальные парковочные места для инвалидов (либо документальное подтверждение невозможности организации таких мест) 8 организаций, а сменные кресла-коляски – 7. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения предусмотрены в 7 организациях. Адаптированные поручни либо расширенные дверные проёмы обнаружены в 9 учреждениях (Приложение 2).

Все требования п.3.1.1 выполнены у половины исследуемых организаций.

У всех учреждений выполнено три и более требований п. 3.2.1 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Отметим, что невысокие оценки пользователей, имеющих инвалидность, или тех, кто сопровождает инвалидов, в некоторых

учреждениях отражают сложности, которые испытывают инвалиды при получении услуг (Приложение 3 к данному отчёту). Отметим, что менее 80% за показатель удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получили 3 организации. Наименьший показатель по этому параметру имеют: МБОУ "Кобраловская основная общеобразовательная школа" (75%), МБОУ "Сиверская основная общеобразовательная школа" (76%) и МБОУ "Гатчинская средняя общеобразовательная школа №7" (77%).

Большинство изучаемых организаций имеют положительные оценки за критерии: «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворённость условиями оказания услуг» (Приложение 3 и Приложение 4 к данному отчёту).

Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организаций, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, во всех исследованных учреждениях составила более 80%.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость усиления работы по развитию доступной среды для инвалидов на территории образовательных учреждений Гатчинского муниципального округа Ленинградской области. Необходимо, в первую очередь, обустроить специально оборудованные санузлы, разместить на территории учреждений запасные кресла-коляски и предусмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Также, в некоторых случаях, необходима организация хотя бы одного парковочного места для инвалидов (или места для посадки/высадки инвалидов) перед входом.

Список оцениваемых организаций и количество обработанных онлайн-анкет по каждой организации приведены в Приложении 3 к данному отчёту.

Всего собрано анкет: 2 560 шт.

3. Описание результатов

1. МБОУ "Сусанинская средняя общеобразовательная школа"

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%.

На сайте представлены все каналы обратной связи. На стенах внутри помещения размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности организацией выполнены полностью. Также, полностью выполнены показатели п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Из требований п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» выполнено четыре. В организации отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. Обратим внимание на 100% долю получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.

С учётом вышеизложенного, отметим, что организации необходимо провести дополнительные работы по развитию доступной среды для инвалидов, в частности создать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

2. МБОУ "Вырицкая средняя общеобразовательная школа"

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%.

На сайте представлены все каналы обратной связи. Замечаний к размещённой информации на стенах внутри организации нет.

Требования к показателям комфортности выполнены организацией полностью. Обратим внимание, что в организации не выполнено два показателя п. 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» - отсутствуют

выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов и сменные кресла-коляски.

Из требований к п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» выполнены 3 из 6 показателей.

Организация, в целом, получила преимущественно высокие оценки пользователей услуг. Показатель удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов составил 91%. Обратим внимание, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг, составила 64% - это самый низкий результат среди всех изучаемых организаций.

С учётом вышеизложенного, отметим, что организации необходимо провести дополнительные работы по развитию доступной среды для инвалидов, в частности организовать специальные парковочные места для инвалидов и приобрести сменные кресла-коляски. Также, необходимо провести встречу с родителями учащихся с целью уточнения причин невысокого уровня удовлетворённости комфортностью условий предоставления услуг.

3. МБОУ "Сиверская основная общеобразовательная школа"

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 95,35%. На сайте представлены все каналы обратной связи. Также, отметим, что на стенах внутри организации размещено 63,64% от общего объёма требуемой информации.

Требования к показателям комфортности выполнены организацией почти полностью. Рядом с организацией отсутствует парковка либо автобусная остановка.

Обратим внимание, что в организации выполнен только один показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов».

Требования к п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» выполнены наполовину.

Организация получила преимущественно высокие оценки пользователей услуг. Отметим, что доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 76%.

С учётом вышеизложенного, отметим, что организации необходимо начать работы по развитию доступной среды для инвалидов, в частности создать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации и организовать специальные парковочные места для инвалидов. Также, необходимо разместить недостающую информацию на официальном сайте и информационных досках внутри учреждения.

4. МБОУ "Гатчинская средняя общеобразовательная школа №7"

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все каналы обратной связи. Замечаний к размещённой информации на стенах внутри организации нет.

Требования к показателям комфортности выполнены организацией полностью. Также, полностью выполнены требования п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Организация получила преимущественно высокие оценки пользователей услуг. Отметим, что показатель удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов составил 77%.

С учётом вышеизложенного, отметим, что организации необходимо поддерживать текущее состояние созданной инфраструктуры для инвалидов, а также провести встречу с родителями учащихся с целью уточнения причин невысокого уровня удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

5. МБОУ "Елизаветинская средняя общеобразовательная школа"

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 95,24%. На сайте представлены все каналы обратной связи. На стенах внутри помещений размещена вся необходимая информация. Также, отметим, что на стенах внутри организации размещено 72,73% от общего объёма требуемой информации.

Требования к показателям комфортности выполнены организацией полностью. Выполнено по 4 требования п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Организация получила преимущественно высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг, составила 70% - это один из самых маленьких результатов среди всех оцениваемых учреждений.

С учётом вышеизложенного, отметим, что организации необходимо продолжать работы по развитию доступной среды для инвалидов, в частности создать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Также, необходимо провести встречу с родителями учащихся с целью уточнения причин невысокого уровня удовлетворённости комфортностью условий предоставления услуг.

6. МБОУ "Кобровская основная общеобразовательная школа"

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все каналы обратной связи. Замечаний к размещённой информации на стенах внутри организации нет.

Требования к показателям комфортности выполнены организацией полностью.

В организации выполнены все показатели п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов».

Требования п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» также выполнены практически полностью. Не выполнено только одно требование – «возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)».

Организация получила преимущественно высокие оценки пользователей услуг. В частности, доля удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составила 75%.

С учётом вышеизложенного, отметим, что в организации необходимо провести дополнительные работы по развитию доступной среды для инвалидов. Необходимо предоставить возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получать услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

7. МБОУ "Таицкая средняя общеобразовательная школа"

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все каналы обратной связи. Замечаний к размещённой информации на стенах внутри организации нет.

Требования к показателям комфортности организации выполнены полностью.

Обратим внимание, что в организации не выполнен один показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» (отсутствуют сменные кресла-коляски). Требования п. 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» выполнены в полном объёме.

Организация получила высокие оценки пользователей услуг.

С учётом вышеизложенного, отметим, что в организации необходимо продолжать работы по развитию доступной среды для инвалидов, в частности, приобрести сменные кресла-коляски.

8. МБОУ "Гатчинская средняя общеобразовательная школа №11"

Требования к информации на сайте полностью выполнены. На сайте представлены все каналы обратной связи. Замечаний к размещённой информации на стенах внутри организации нет.

Требования к показателям комфортности организации полностью выполнены. Также, выполнены все требования п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и требования п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Организация получила высокие оценки пользователей услуг по всем изучаемым показателям. Отметим, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг, составила 81%.

С учётом вышеизложенного, отметим, что в организации необходимо поддерживать созданную инфраструктуру для инвалидов.

9. МБОУ "Детский сад №16 комбинированного вида"

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 97,5%. На сайте представлены все необходимые каналы обратной связи. Замечаний к размещённой информации на стенах внутри организации нет.

Требования к показателям комфортности организации полностью выполнены. Также, выполнены все требования п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом

доступности для инвалидов» и требования п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Организация получила высокие оценки пользователей услуг по всем изучаемым показателям. Уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов составляет 100%.

С учётом вышеизложенного, отметим что в организации необходимо продолжать работы по развитию доступной среды для инвалидов, с учётом естественного износа существующей инфраструктуры.

10. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр психолого-медицинско-социального сопровождения»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все каналы обратной связи. На стенах внутри организации размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности организации полностью выполнены.

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

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. Учреждение получило 99,92 балла – это самый высокий показатель среди всех изучаемых организаций.

С учётом вышеизложенного, отметим, что в организации необходимо поддерживать созданную инфраструктуру для инвалидов. Также, рекомендуем провести встречу с родителями учащихся для того, чтобы

выяснить пожелания получателей услуг относительно графика работы организаций, т.к. это был единственный критерий, получивший меньше 100 баллов.