|  |  |
| --- | --- |
| Описание: горы34 | http://stavminobr.ru/img/gerb.png  **Министерство образования Ставропольского**  **края** |

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

о качестве условий предоставления услуг

ГКУ СО «Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал»

в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий предоставления услуг образовательными организациями, в отношении которых проводится независимая оценка

г. Ставрополь, 2018

Аналитический отчет

о качестве условий предоставления услуг

ГКУ СО «Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал» в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий предоставления услуг образовательными организациями, в отношении которых проводится независимая оценка

|  |  |
| --- | --- |
| г. Ставрополь | 10 декабря 2018 г. |

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг ГКУ СО «Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал» (далее – социальная организация, осуществляющая образовательную деятельность, образовательная организация) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» по поручению министерства образования Ставропольского края во исполнение государственного контракта от 26.11.2018г. № 106 на предоставление услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями Ставропольского края, в отношении которых проводится независимая оценка в 2018 году, в соответствии с Программой исследования, согласованной с министром образования Ставропольского края согласно показателям, утвержденными техническим заданием.

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с правилами, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и 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 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее, соответственно – Правила, Порядок).

1. Общие исходные сведения об образовательной организации:
   1. **Наименование организации**: ГКУ СО «Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал».
   2. **Юридический адрес организации**: 356630, г. Ипатово, ул. Степная, 7.
   3. **Адрес официального сайта организации в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт в сети «Интернет»):** [www.srcn-prichal.ru](http://www.srcn-prichal.ru).
   4. **Адрес электронной почты:** [srcn06@minsoc26.ru](mailto:srcn06@minsoc26.ru).
   5. **Период проведения дистанционного этапа сбора информации**: с 27.11.2018 по 10.12.2018гг.
   6. **Дата мониторинга официального сайта организации в сети «Интернет»**: 29.11.2018г.
   7. **Дата визита представителей организации-оператора в образовательную организацию**: 28.11.2018 г. с 09:00 до 13:00.
   8. **Численность респондентов в образовательной организации**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование образовательной организации** | **Объем выборочной совокупности респондентов** |
| 1 | ГКУ СО «Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал» | 10 |

* 1. **Фактические данные о численном и половозрастном составе респондентов**: в опросе приняли участие 10 человек в возрасте от 27 до 49 лет. Охват численности респондентов соответствует требованиям, предъявляемым к численности и структуре выборочной совокупности респондентов (Диагр. 1).

**Диаграмма № 1**

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»

**1.1.** По показателю, характеризующему соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами, итоговое значение – 68,30 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов), в том числе:

- соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещениях образовательной организации – 48,00 балла;

- соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – 20,30 балла.

Значение показателя с учетом коэффициента значимости – 0,3 – 20,49 балла.

1. **1.2.** По показателю, характеризующему обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с участниками образовательных отношений:

* телефона,
* электронной почты,
* электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
* обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

итоговое значение (с учетом коэффициента значимости 0,3) – 22,50 балла.

**1.3.** По показателю, характеризующему численность участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещениях образовательной организации и на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных участников образовательных отношений), итоговое значение(с учетом коэффициента значимости 0,4) – 36,00 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

В отношении полноты и доступности информации о деятельности образовательной организации, размещенной на стендах, опрошено 10 респондентов. Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах организации - 10 чел., что составляет 100,00 % от числа респондентов.

В отношении полноты и доступности информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», опрошено 10 респондентов. Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» - 8 чел., что составляет 80,00 % от числа респондентов.

В отношении полноты и доступности информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте, получен ряд неудовлетворительных ответов. Респонденты к причинам неудовлетворенности отнесли следующее: на официальном сайте организации не доступен раздел «Часто задаваемые вопросы».

**Общий балл по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации», составил 78,99 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов)** (Диагр.2).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | | 78,99 |
| 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней | фактическое значение показателя | 68,3 |
| Коэффициент значимости | 0,3 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 20,49 |
| 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | фактическое значение показателя | 75 |
| Коэффициент значимости | 0,3 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 22,5 |
| 1.3. 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» | фактическое значение показателя | 90,00 |
| Коэффициент значимости | 0,40 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 36,00 |

Детализация общего балла образовательной организации по Критерию 1 приведена в Приложении № 1 к отчету.

1. **Диаграмма № 2**
2. **Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»**

**2.1.** По показателям, характеризующим обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг:

* наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью,
* наличие и понятность навигации внутри образовательной организации;
* доступность питьевой воды;
* наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
* санитарное состояние помещений образовательной организации

итоговое значение (с учетом коэффициента значимости 0,3) – 30,00 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

**2.2.** По показателям, характеризующим удовлетворенность наличием возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, и других массовых мероприятиях, итоговое значение (с учетом коэффициента значимости 0,4) – 40,00 баллов (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

**2.3.** По показателям, характеризующим удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией, проведено социологическое исследование среди 10 респондентов, из которых 9 – удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг образовательной организацией, что составляет 90,00 % от числа опрошенных. Значение показателя с учетом коэффициента значимости – 0,3 – 27,00 балла.

В отношении удовлетворенности респондентов комфортностью предоставления услуг образовательной организацией, получен 1 неудовлетворительный ответ (из 10 опрошенных респондентов). Причина неудовлетворенности респондента: в организации недостаточно комфортно оборудована зона ожидания.

**Общий балл по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг», составил 97,00 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов) (Диагр.3).**

Детализация общего балла образовательной организации по Критерию 2 приведена в Приложении № 2 к отчету.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | | 97,00 |
| 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий оказания услуг | фактическое значение показателя | 100 |
| Коэффициент значимости | 0,3 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 30 |
| 2.2Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, и других массовых мероприятиях | фактическое значение показателя | 100 |
| Коэффициент значимости | 0,4 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 40 |
| 2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | фактическое значение показателя | 90,0 |
| Коэффициент значимости | 0,3 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 27,00 |

**Диаграмма № 3**

**Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»**

**3.1.** По показателям, характеризующим оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

* оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
* наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
* наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
* наличие сменных кресел-колясок;
* наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, итоговое значение (с учетом коэффициента значимости 0,3) – 18,00 балла.

В организации отсутствуют сменные кресла-коляски для инвалидов-колясочников.

**3.2.** По показателям, характеризующим обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

* 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 образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
* наличие возможности сопровождения инвалида работниками образовательной организации;
* помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
* наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому (с учетом коэффициента значимости 0,4) – 32,00 балла.

В организации не реализована возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

**3.3.** По показателям, характеризующим численность участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, приняли участие 3 респондента, имеющих установленную группу инвалидности (лица, старше 18 лет), из которых 3 – дали положительные ответы на соответствующие вопросы анкеты, что составляет – 100,00 % от числа опрошенных. С учетом коэффициента значимости 0,3 – 30,00 баллов.

**Общий балл по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»,**

**составил – 80,00 балла (при максимальном значении 100 баллов) (Диагр.4)**

Детализация общего балла образовательной организации по Критерию 3 приведена в Приложении № 3 к отчету.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | | 80,00 |
| 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | фактическое значение показателя | 60,00 |
| Коэффициент значимости | 0,30 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 18,00 |
| 3.2.Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | фактическое значение показателя | 80,00 |
| Коэффициент значимости | 0,40 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 32,00 |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | фактическое значение показателя | 100,00 |
| Коэффициент значимости | 0,30 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 30,00 |

**Диаграмма № 4**

**Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»**

**4.1.** По показателям, характеризующим долю участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование участников образовательных отношений при непосредственном обращении в образовательную организацию проведено социологическое исследование среди 10 респондентов, из которых 10 участников образовательных отношений удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование участников образовательных отношений, что составляет 100,00 % от числа опрошенных. С учетом коэффициента значимости 0,4 – 40,00 балла.

В отношении удовлетворенности респондентов доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование участников образовательных отношений, неудовлетворительные ответы респондентов отсутствуют.

**4.2.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное предоставление услуги при обращении в организацию проведено социологическое исследование среди 10 респондентов, из которых 10 участников образовательных отношений удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное предоставление услуг, что составляет 100,00 % от числа опрошенных. С учетом коэффициента значимости 0,4 – 40,00 балла.

**4.3.** По показателям, характеризующим численность участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) в социологическом исследовании приняли участие 10 респондентов, из которых 9 – использовали дистанционные формы взаимодействия с образовательной организацией и удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, что составляет 90,00 % от общего числа респондентов. С учетом коэффициента значимости 0,2 – 18,00 балла.

Один респондент не удовлетворен доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. Причина названа следующая:

- работники организации не консультируют граждан по вопросам использования дистанционных форм взаимодействия;

**Общий балл по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации», составил – 98,00 балла**

**(при максимальном значении 100 баллов) (Диагр.5)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | | 98,00 |
| 4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию | фактическое значение показателя | 100,00 |
| Коэффициент значимости | 0,40 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 40,00 |
| 4.2.Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию | фактическое значение показателя | 100,00 |
| Коэффициент значимости | 0,40 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 40,00 |
| 4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | фактическое значение показателя | 90,00 |
| Коэффициент значимости | 0,20 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 18,00 |

**Диаграмма № 5**

**Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

**5.1.** По показателям, характеризующим численность участников образовательных отношений, готовых рекомендовать образовательную организацию для получения услуги проведено социологическое исследование среди 10 респондентов, из которых 9 участников образовательных отношений готовы рекомендовать образовательную организацию для получения услуги, что составляет 90,00% респондентов.

**5.2.** По показателям, характеризующим участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации, в социологическом исследовании приняли участие 10 респондентов, из которых 10 участников образовательных отношений удовлетворены удобством графика работы образовательной организации, что составляет 100,00% респондентов.

**5.3.** По показателям, характеризующим численность участников образовательных отношений, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в образовательной организации, проведено социологическое исследование среди 10 респондентов, из которых 10 человек в целом удовлетворены условиями оказания услуг образовательной организацией, что составляет 100,00 % респондентов.

**Общий балл по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил – 98,00 балла (при максимальном значении 100 баллов) (Диагр.6)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | | 98,00 |
| 5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | фактическое значение показателя | 90,00 |
| Коэффициент значимости | 0,20 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 18,00 |
| 5.2.Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | фактическое значение показателя | 100,00 |
| Коэффициент значимости | 0,30 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 30,00 |
| 5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | фактическое значение показателя | 100,00 |
| Коэффициент значимости | 0,50 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 50,00 |

**Диаграмма № 6**

Рекомендации членов внешних экспертных комиссий по улучшению качества условий предоставления услуг ГКУ СО «Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал» в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий предоставления услуг образовательными организациями:

* Активизировать работу по расширению зоны доступности для инвалидов, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (согласно приложению 3 к отчету).
* Приобрести сменные кресла-коляски.

Рекомендации респондентов по улучшению качества условий предоставления услуг ГКУ СО «Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал» в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий предоставления услуг образовательными организациями:

* Увеличить количество помещений для профильных (узких) специалистов.
* Организовать продленные группы, группы дневного пребывания школьников.

Итоговое значение по совокупности общих критериев, с учетом их значимости ГКУ СО «Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал» составило 90,40 балла. Детализация показателей общих критериев, участвующих в формировании интегрального значения приведена в Таблице 1.



Сведения, полученные по итогам реализации дистанционного и очного этапов сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления деятельности образовательной организацией в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, подлежат передаче в Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями Ставропольского края и иными организациями, расположенными на территории Ставропольского края и осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Ставропольского края, при министерстве образования Ставропольского края для принятия решения о присвоении рейтинга организации и формирования плана мероприятий по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организацией.

**Директор Е.С. Квасова**