

Отчёт по результатам выполнения работ

по сбору, обобщению и анализу
информации о качестве условий оказания
услуг образовательными учреждениями
Новгородской области

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

20.10.2021г.

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 Новгородской области.....14**

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

В рамках проведённой работы «Маркетинговым агентством «Медиа-полюс» были изучены официальные сайты и информация на стендах в помещениях ста восемнадцати оцениваемых организаций, а также проведён онлайн-опрос потребителей услуг в соответствии с Техническим заданием к государственному контракту № 2021/06-7.

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:

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

где

$I_{стенд}$ - количество информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ - количество информации, размещённой на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$ - 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)» ($P_{дист}$) определяется по формуле:

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

где:

$T_{дист}$ – 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 ($P_{\text{дист}}$) 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» ($P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

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;

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$ - 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:

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»).

$$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{U_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$ – 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 1/2 срока – 100 баллов);

$U_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

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

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

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$P_{\text{ожид}} = \frac{U_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100;$$

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

$$P_{\text{комф}_{\text{уд}}} = \frac{U_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

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.

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

$Ч_{\text{общ}}$ - 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» ($P_{\text{орг дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг дост}} = T_{\text{орг дост}} \times C_{\text{орг дост}}, \quad (3.1)$$

где:

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

$C_{\text{орг дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

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

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

где:

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

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

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

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{U_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

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

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - 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» ($П^{перв.конт}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

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

$Ч_{общ}$ - 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» ($П^{оказ.услуг}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

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

$Ч_{общ}$ - 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» ($P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

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

где

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - 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)» ($P_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

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

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

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

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

где

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

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

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

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - 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;

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:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

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:

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

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

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

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

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

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

2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными учреждениями Новгородской области.

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

При оценке критерия «Открытость и доступность информации» выявлено, что все исследуемые учреждения имеют собственный сайт, причём у 107 из 118 организаций исполнены предъявляемые требования к размещаемой на нём информации более чем на 90%. Полностью исполнены все требования к информации на сайтах у 50 учреждений.

Требования к информации на досках объявлений полностью исполнены на территории 100 организаций из 118 обследованных. Отметим, что ни одного требования не исполнено у МАУДО «Центр внешкольной работы» Новгородского района по причине отсутствия отдельного помещения у организации.

На сайтах исследуемых организаций представлено три-пять каналов обратной связи. Как правило, это: телефон, электронная почта и форма для обратной связи или техническая возможность для выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (анкета для опроса граждан или гиперссылка на неё). Возможность обратной связи посредством электронных сервисов не реализована на сайтах тридцати одной организации, а **раздел «Часто задаваемые вопросы» (FAQ) отсутствует на сайтах восьмидесяти трёх учреждений** (Приложение 1 к данному отчёту).

В большинстве случаев пользователи услугами высоко оценивают доступность информации об организациях, размещённой на сайтах и информационных стендах внутри помещений. Уровень удовлетворённости пользователей данным показателем колеблется от 77% до 100%. Наибольший уровень удовлетворённости (100%) отмечен среди

пользователей услугами двадцати образовательных учреждений: МАУ МООД «Институт образовательного маркетинга и кадровых ресурсов» (Великий Новгород), МБУДО «Волотовская детская школа искусств», МАУДО «Центр Созвездие», МАУДО «Борковская детская школа искусств», МАУДО «Ермолинская детская школа искусств», МАУДО «Детская школа искусств-Камертон», МАУДО «Центр детского творчества» (Парфинский район), МАДОУ «Детский сад № 3 «Теремок» г. Пестово, МАУДО «Поддорская музыкальная школа», МАДОУ «Детский сад «Солнышко» д.Бураково», МАДОУ «Детский сад № 6» (Солецкий район), МАДОУ «Детский сад № 8 г. Сольцы», ГОАОУ «Средняя общеобразовательная спортивная школа-интернат «Спарта», ГОБОУ «Адаптированная школа-интернат № 4», ГОБОУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции», ГОБОУ «Адаптированная школа № 3», ГОБОУ «Адаптированная школа-интернат № 9», ГОБУ «Боровичский центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи», ГОБПОУ «Новгородский областной центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи», ГОБУ «Старорусский центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи».

Самый же низкий уровень удовлетворённости – у МАУДО «Детский оздоровительно-образовательный центр «Гверстянец» (77%).

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 114 организаций. Не исполнено более двух пунктов у четырёх учреждений: ОАПОУ «Старорусский агротехнический колледж», МАДОУ «Детский сад № 25 г. Сольцы», МАУДО «Детско-юношеская спортивная школа» (Солецкий район) и МАУДО «Центр внешкольной работы» (Новгородский район), у которого отсутствуют собственные помещения (Приложение 2 к данному отчёту).

У 14 организаций отсутствует парковка, ещё на территории 6 учреждений отсутствует доступ к чистой питьевой воде. В МАУДО «Детско-юношеская спортивная школа» (Солецкий район) и МАДОУ «Детский сад №25 г. Сольцы» отсутствует комфортная зона отдыха (ожидания). Также, зона ожидания отсутствует у МАУДО «Центр внешкольной работы» (Новгородский район), ввиду отсутствия помещения.

Большинство учреждений получили достаточно высокие оценки от потребителей за критерий «Комфортность условий предоставления услуг». Уровень удовлетворённости пользователей комфортностью учебных заведений составил менее 80% у одиннадцати организаций: ГОБПОУ «Новгородский агротехнический техникум» (62%), ОАПОУ «Валдайский аграрный техникум» (65%), МАУДО «Детский оздоровительно-образовательный центр «Гверстянец» (66%), ОГАПОУ «Боровичский медицинский колледж имени А.А. Кокорина» (66%), МАДОУ «Детский сад №5 «Солнышко» (68%), МБУДО «Детская музыкальная школа им. А.С. Аренского» (75%), МБУДО «Детская школа искусств» п.Хвойная (76%), МАОУДО «Детско-юношеская спортивная школа» (77%), ГБПОУ "Новгородский областной колледж искусств" (77%), ГОАПОУ «Новгородский торгово-технологический техникум» (78%), МАДОУ № 19 «Детский сад комбинированного вида» п. Панковка (79%).

Самый высокий показатель (100%) отмечен среди пользователей услугами 26 учреждений: МБУДО «Боровичская детская школа искусств им.А.К.Лядова», МАУ МООД «Институт образовательного маркетинга и кадровых ресурсов», МБУДО «Волотовская детская школа искусств», МАУДО «Детско-юношеская спортивная школа» (Демянский район), МБУДО «Детская школа искусств» п.Любытино, МАУДО «Центр Созвездие», МБУДО «Марёвская музыкальная школа», МАУДО «Ермолинская детская школа искусств», МАУДО «Детская школа искусств-Камертон», МАДОУ «Детский сад № 3 «Теремок» г. Пестово, МАДОУ

«Детский сад № 6 «Солнышко» г. Пестово, МАУДО «Поддорская музыкальная школа», МАДОУ «Детский сад «Солнышко» д.Бураково», МАДОУ «Детский сад № 8 г. Сольцы», МАУДО «Детская школа искусств имени С.В. Рахманинова», МАУДО «Центр детского творчества» (Старорусский район), МАУДО «Детско-юношеская спортивная школа» (Чудовский район), ГОБОУ «Адаптированная школа-интернат № 4», ГОБОУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции», ГОБОУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции», ГОБОУ «Школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, № 5», ГОБОУ «Адаптированная школа-интернат № 9», ГОБОУ «Адаптированная школа-интернат № 10», ГОБУ «Боровичский центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи», ГОБПОУ «Новгородский областной центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи», ГОБУ «Старорусский центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи».

Невысокие оценки у значительного числа организаций получил критерий «Доступность услуг для инвалидов». Как мы можем видеть из Приложения 2 к данному отчёту, ни одного критерия из п. 3.1.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» не выполнила 31 организация из 118, подлежащих оценке.

У 76 организаций входная группа оборудована пандусом или подъёмной платформой, либо отсутствует крыльцо с какими-либо перепадами высот, таким образом, посещение зданий для маломобильной категории граждан не имеет препятствий. В ещё одном случае, организация находится в здании – культурном наследии, где перестройка входной группы затруднительна.

Имеют специальные парковочные места для инвалидов всего 26 организаций, а сменные кресла-каталки – 15. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения предусмотрены в тридцати

организациях. Адаптированные поручни либо расширенные дверные проёмы обнаружены в 86 учреждениях.

Все требования п.3.1.1 выполнены у 12 организаций (Приложение 2).

Хотя бы одно требование п. 3.2.1 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» выполнено всеми учреждениями. Отметим, что 20 организаций предоставили информацию, что у них не проходят обучения инвалиды. Полностью выполнены все требования этого пункта у 28 учреждений. Исполнение оставшихся критериев приведено в Приложении 3 к данному отчёту.

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 0 баллов за показатель удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получили шесть организаций: МАУДО «Батецкая школа искусств», МАУДО «Детско-юношеская спортивная школа «Центр физического развития», МБУДО «Маловишерская детская школа искусств», МБУДО «Марёвская музыкальная школа», МАУДО «Детско-юношеская спортивная школа» (Солецкий район), МАОУДО «Детско-юношеская спортивная школа» (Старорусский район).

Все изучаемые организации имеют достаточно 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 усиления работы по развитию доступной среды для инвалидов на территории образовательных учреждений Новгородской области. Как показало проведённое исследование, только в 45 исследованных новгородских образовательных учреждениях

(38,1% от числа анализируемых учреждений) за п.3 «Доступность услуг для инвалидов» получено 60 и более баллов. Необходимо, в первую очередь, обустроить специально оборудованные санузлы, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению основную звуковую и зрительную информацию, размещаемую на территории учреждений. Также, важным вопросом является организация хотя бы одного парковочного места для инвалидов (или места для посадки/высадки инвалидов) перед входом и монтаж пандусов, либо специальных лифтов в большинстве оцениваемых учреждений.

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

Всего собрано анкет: 19 785 шт.

ООО «МА «МЕДИА-ПОЛЮС»

Генеральный директор

Мезенцев Фёдор Викторович _____

media_res@mail.ru

+7 (960)203 51 94

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