

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АС-ХОЛДИНГ»

(ООО «АС-Холдинг»)

УДК: \_\_\_\_\_

Рег.№: \_\_\_\_\_

СОГЛАСОВАНО  
Министерство образования  
Ставропольского края

Е.Н. Козюра

«01» \_\_\_\_\_ 2021 г.

М.П.

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор ООО «АС-  
Холдинг»

С.А. Соколов

\_\_\_\_\_ 2021 г.

М.П.

ОТЧЁТ

по результатам сбора и обобщения информации о качестве 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, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности в 2021 году

Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей,  
«Детский дом (смешанный) № 13»

Государственный контракт № 585097  
от 14 апреля 2021 г.

Руководитель

\_\_\_\_\_

Соколов С.А.

г. Москва 2021

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>СОДЕРЖАНИЕ .....</b>	<b>2</b>
<b>РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» И ПОЛЕВОГО ИССЛЕДОВАНИЯ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ .....</b>	<b>3</b>
<b>РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ УСЛОВИЙ КОМФОРТНОСТИ .....</b>	<b>3</b>
<b>РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ УСЛОВИЙ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ .....</b>	<b>4</b>
<b>РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕННЫХ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ОПРОСОВ .....</b>	<b>5</b>
<b>ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ ОЦЕНКИ .....</b>	<b>7</b>
<b>ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ.....</b>	<b>8</b>
<b>Сводные значения по интегральному значению совокупности критериев .....</b>	<b>8</b>
<b>1. Показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность».....</b>	<b>9</b>
<b>2. Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» .....</b>	<b>11</b>
<b>3. Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов» 13</b>	
<b>4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации.....</b>	<b>15</b>
<b>5. Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».....</b>	<b>17</b>
<b>ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ В РАБОТЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В ПРОЦЕССЕ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....</b>	<b>19</b>
<b>РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ.....</b>	<b>20</b>

## РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» И ПОЛЕВОГО ИССЛЕДОВАНИЯ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Таблица 1. Результаты оценки информационных ресурсов организаций

№ п/п	Наименование образовательной организации	Информация на стендах	Информация на официальных сайтах	Способы дистанционного взаимодействия
13	Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Детский дом (смешанный) № 13»	91%	100%	4

### Результаты оценки условий комфортности

Таблица 2. Условия комфортности

№ п/п	Наименование образовательной организации	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри обр. организации,	Доступность питьевой воды (наличие работающих кулера),	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений обр. организации
13	Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Детский дом (смешанный) № 13»	1	1	1	1	1

## Результаты оценки условий для инвалидов

Таблица 3. Условия доступности для инвалидов

№ п/п	Наименование образовательной организации	Наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации Брайля	Возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифло сурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению	Помощь оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение	Наличие возможности предоставления обр. услуг в дистанционном режиме или на дому.
13	Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Детский дом (смешанный) № 13»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

# РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕННЫХ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ОПРОСОВ

Таблица 4. Количество опрошенных респондентов

№ п/п	Наименование образовательной организации	Генеральная совокупность (чел.)	Выборка (анкет)	Доля	Кол-во опрошенных инвалидов (чел.)
13	Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Детский дом (смешанный) № 13»	43	17	40%	2

По всем показателям у организаций отмечается очень высокий уровень удовлетворённости: от 94 до 100 баллов. При этом снижение уровня удовлетворённости отмечается в части доброжелательности и вежливости работников, обеспечивающих первичный контакт, а также в части удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности организации.

Таблица 5. Удовлетворённость получателей услуг

№ п/п	Наименование образовательной организации	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на инф. стендах	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на оф. сайте	Удовлетворённость комфортью условий предоставления услуг в организации	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью раб-в, обесп. первичный контакт	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью раб-в, обесп. непосред. оказание услуги	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью раб-в в дист. форме	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость графиком работы организации	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации
13	Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Детский дом (смешанный) № 13»	100%	100%	100%	100%	94%	100%	100%	100%	100%	94%
<b>Средний показатель удовлетворённости</b>		<b>97,3%</b>	<b>97,6%</b>	<b>97,7%</b>	<b>99,6%</b>	<b>97,2%</b>	<b>97,4%</b>	<b>97,8%</b>	<b>96,8%</b>	<b>96,8%</b>	<b>96,9%</b>

## ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ ОЦЕНКИ

Таблица 6. Значения по каждому показателю (в баллах)

№ п/п	Наименование образовательной организации	1. Открытость и доступность информации об организации				2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности			3. Доступность услуг для инвалидов				4. Доброжелательность, вежливость работников организации				5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности				ИТОГО
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ	Крит 1	2.1. П.комф	2.3. У.комф.	Крит 2	3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.доств.У	Крит 3	4.1. П.перв.К	4.2. П.окр.аз.усл	4.3. П.вежл.дист.У	Крит 4	5.1. П.рек.ком	5.2. П.орг.усл.	5.3. П.уд.	Крит 5	
13	Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Детский дом (смешанный) № 13»	95,0	100,0	100,0	98,5	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	97,6	100,0	100,0	94,0	97,0	98,62
<b>Среднее значение</b>		<b>96,3</b>	<b>99,1</b>	<b>97,5</b>	<b>97,6</b>	<b>99,3</b>	<b>97,7</b>	<b>98,5</b>	<b>84,1</b>	<b>92,8</b>	<b>99,6</b>	<b>92,2</b>	<b>97,2</b>	<b>97,4</b>	<b>97,8</b>	<b>97,4</b>	<b>96,8</b>	<b>96,8</b>	<b>96,9</b>	<b>96,8</b>	<b>96,5</b>

## ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ

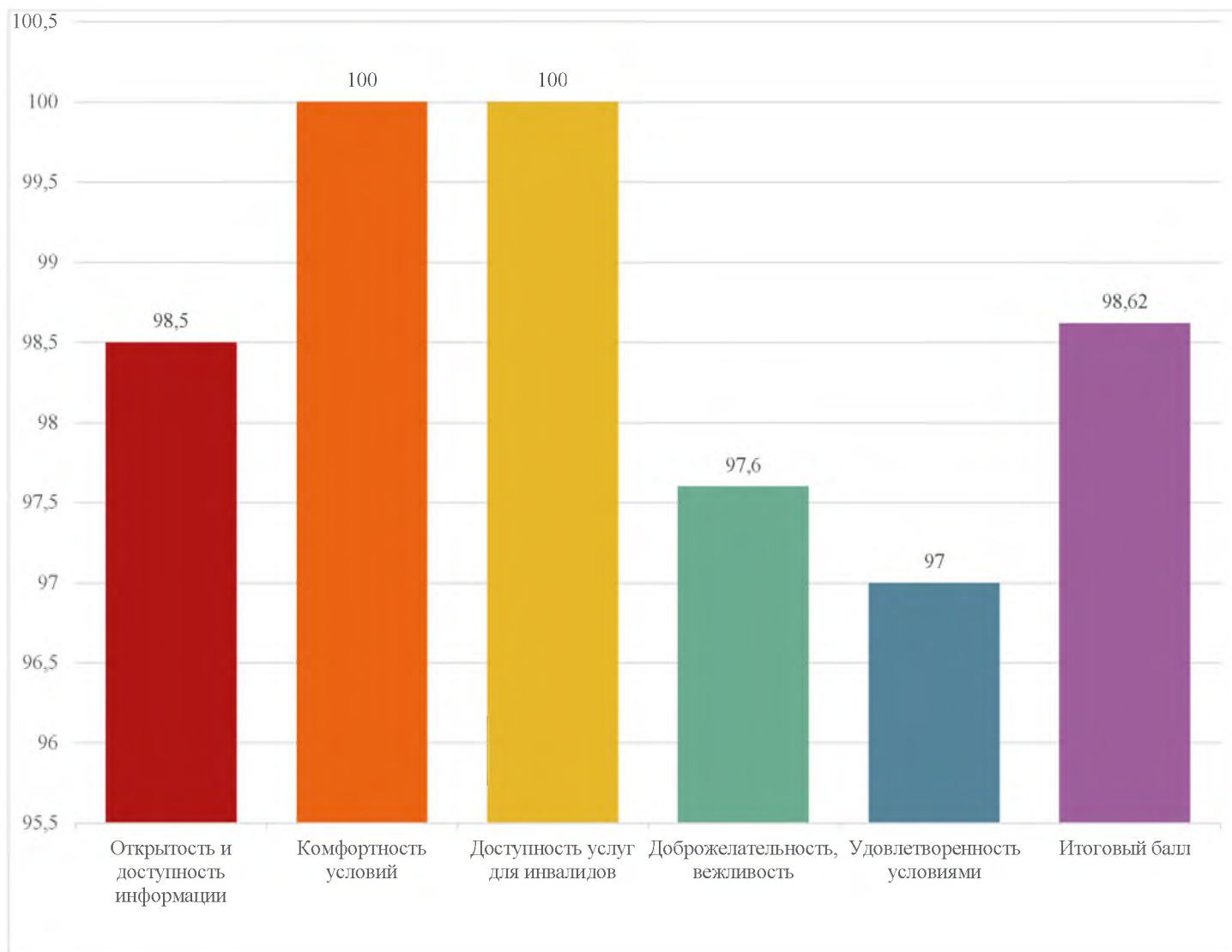
### Сводные значения по интегральному значению совокупности критериев

Итоговый балл по организации составил 98,62 баллов. Организация занимает 12 - 13 место в общем рейтинге. Наибольшее значение имеют показатели комфортности условий и доступности услуг для инвалидов – 100 баллов. Показатель открытости и доступности информации об организации составил 98,5 баллов, доброжелательности и вежливости – 97,6 баллов. Наименьшее значение принимает показатель удовлетворённости условиями – 97 баллов.

Таблица 7. Балльные оценки организаций по критериям качества условий осуществления образовательной деятельности

№ п/п	Наименование образовательной организации	Открытость и доступность информации	Комфортность условий	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость	Удовлетворённость условиями	Итоговый балл	Место в рейтинге
13	Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Детский дом (смешанный) № 13»	98,5	100	100	97,6	97	98,62	13





### 1. Показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»

Критерий раскрывается через следующие показатели:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Показатель 1.2. Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании.

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 8. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации

№ п/п	Наименование образовательной организации	1. Открытость и доступность информации об организации			Всего по критерию 1	Место в рейтинге
		Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах ...	Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации		
13	Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Детский дом (смешанный) № 13»	95	100	100	98,5	27



## 2. Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

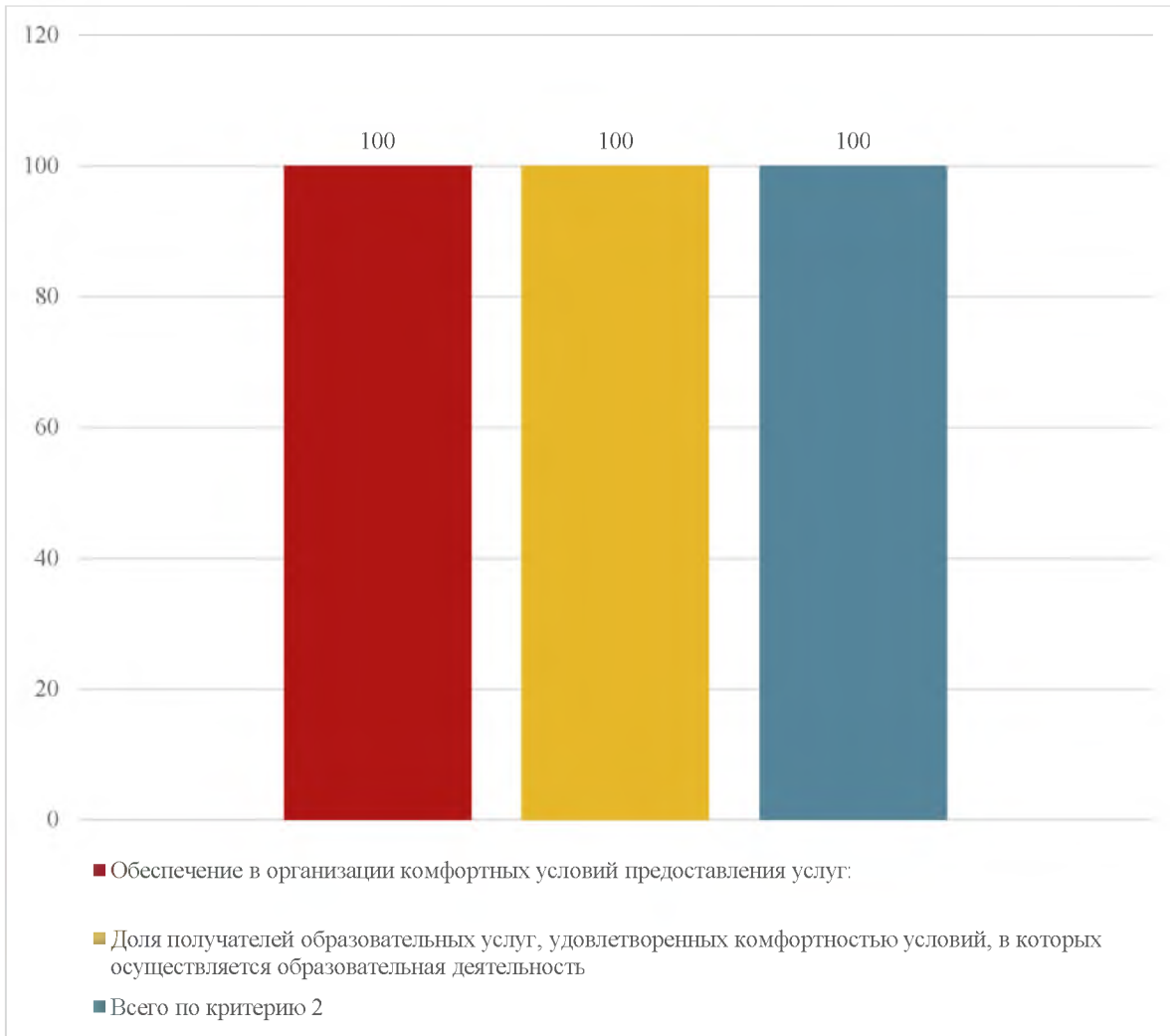
Критерий раскрывается через следующие показатели:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:

Показатель 2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

Таблица 9. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

№ п/п	Наименование образовательной организации	2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности		Всего по критерию 2	место в рейтинге
		Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность		
13	Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Детский дом (смешанный) № 13»	100	100	100	1-25



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

Данный критерий, характеризуют следующие показатели:

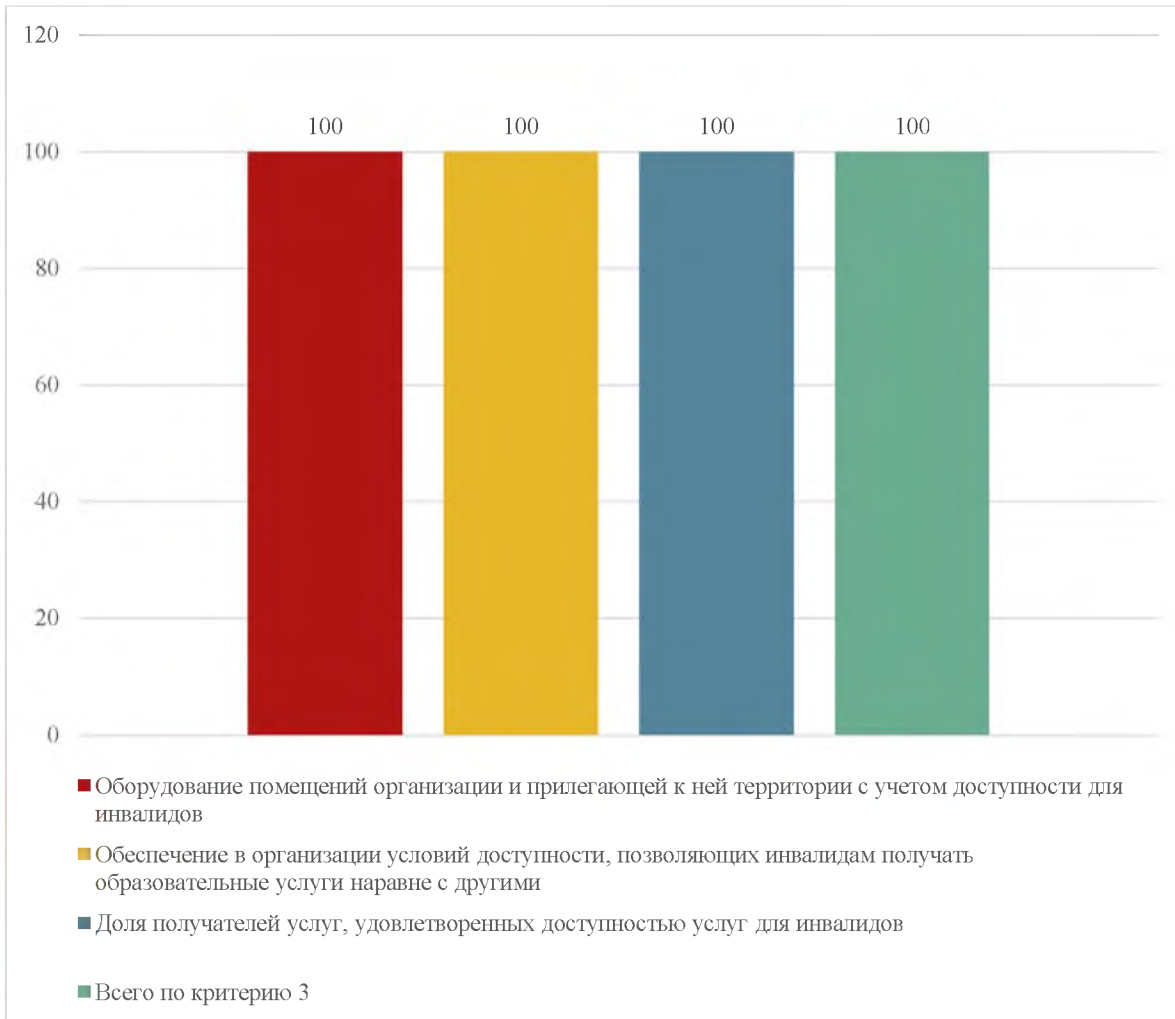
Показатель 3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

Таблица 10. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№ п/п	Наименование образовательной организации	3. Доступность услуг для инвалидов			Всего по критерию 3	Место в рейтинге
		Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		
13	Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Детский дом (смешанный) № 13»	100	100	100	100	1-27



#### 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

Данный критерий, характеризующий следующие показатели:

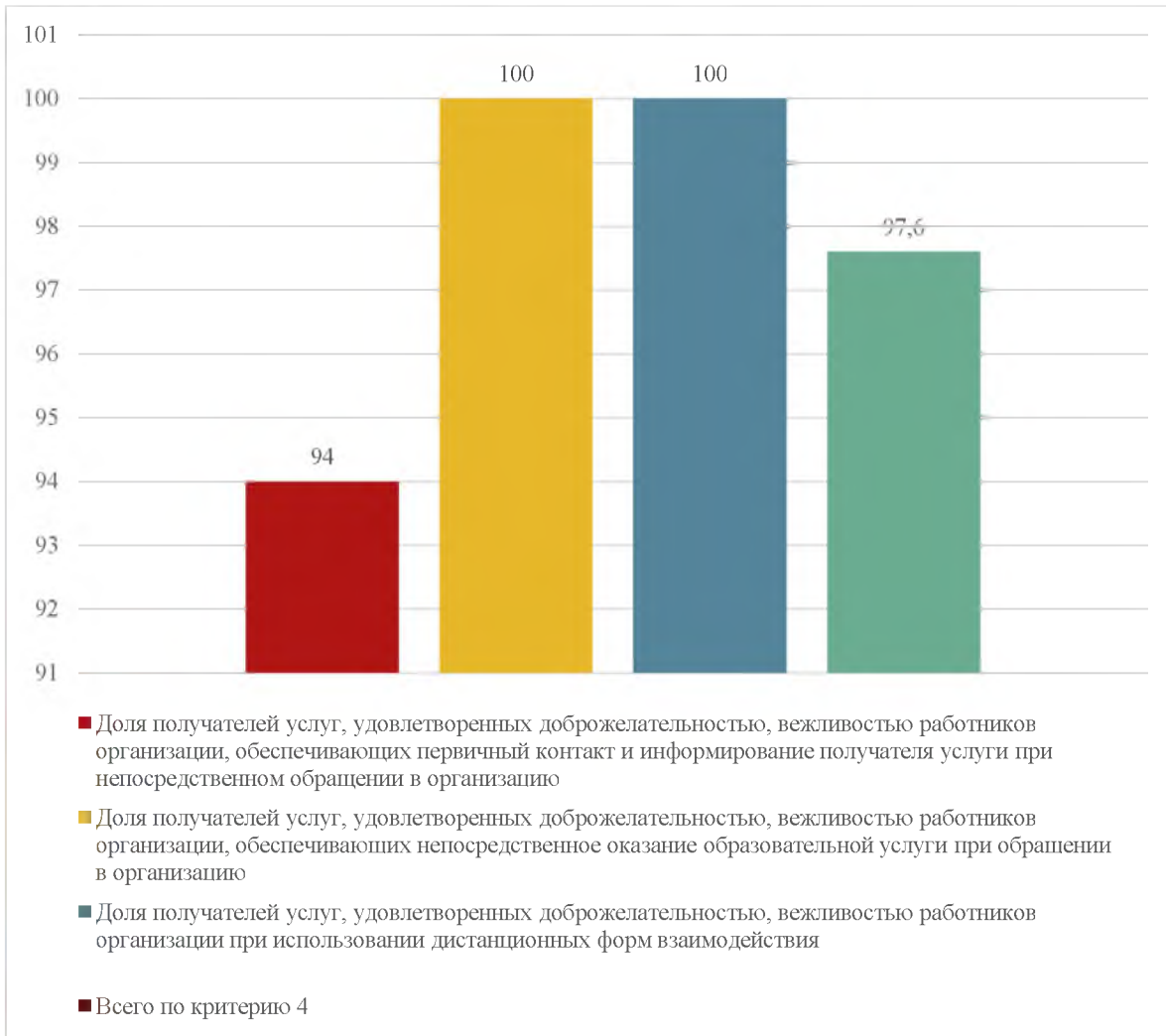
показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы ) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 11. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

№ п/п	Наименование образовательной организации	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Всего по критерию 4	место в рейтинге
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия		
13	Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Детский дом (смешанный) № 13»	94	100	100	97,6	28-33





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

Данный критерий, характеризующий следующие показатели:

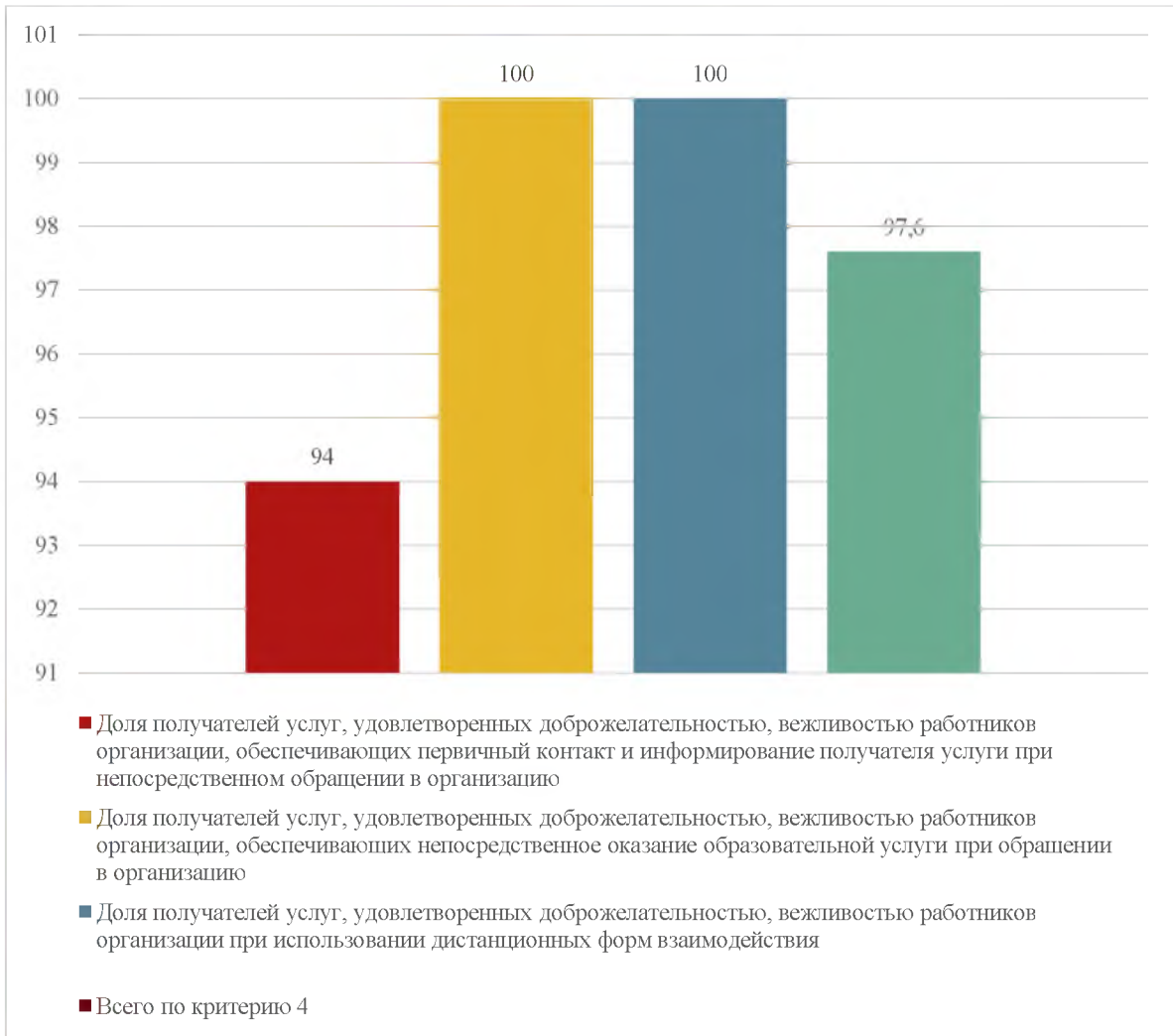
показатель 5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);

показатель 5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (для ДПО - организационными условиями предоставления услуг) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);

показатель 5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 12. Показатели, характеризующие удовлетворённость условиями оказания услуг

№ п/п	Наименование образовательной организации	5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности			Всего по критерию 5	Место в рейтинге
		Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации		
13	Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Детский дом (смешанный) № 13»	100	100	94	97	30-32



**ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ В РАБОТЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ,  
ВЫЯВЛЕННЫЕ В ПРОЦЕССЕ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О  
КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

1. На стендах организации отсутствует информация об учебных планах реализуемых образовательных программ.
2. Снижены уровни удовлетворённости:
  - 2.1. Доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование.
  - 2.2. Условиями осуществления образовательной деятельности организации.

## **РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ**

1. Разместить на стендах информацию об учебных планах реализуемых образовательных программ.
2. Провести работу по повышению уровня доброжелательности и вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование.
3. Провести работу по повышению уровня удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности организации (возможно рассмотреть варианты повышения удовлетворённости за счёт расширения внеклассной и внеурочной деятельности, дополнительных образовательных программ, помощи психолога и пр.).