

# Отчёт по результатам выполнения работ

по сбору, обобщению и анализу информации  
о качестве условий осуществления  
образовательной деятельности муниципальными  
образовательными организациями Тихвинского  
района Ленинградской области,  
осуществляющими образовательную  
деятельность по основным общеобразовательным  
программам, дополнительным  
общеобразовательным программам

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

27.09.2023 г.

Генеральный директор  
Мезенцев Фёдор Викторович

[media\\_res@mail.ru](mailto:media_res@mail.ru)  
+7 (960)203 51 94  
<http://media-polus.ru/>



## **1. Описание методики проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, дополнительным общеобразовательным программам.**

В рамках проведённой работы «Маркетинговым агентством «Медиа-полюс» были изучены официальные сайты и информация на стендах в помещениях 21 оцениваемых организаций, а также проведён онлайн-опрос потребителей услуг в соответствии с Техническим заданием к Контракту № 01-05/23 от 02 июня 2023г.

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 услуги<sup>1</sup> (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:

---

<sup>1</sup> 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»).

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

где

$C_{\text{ожид}}$  – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания<sup>2</sup>, – 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 ½ срока – 100 баллов);

$y_{\text{своевр}}$  - 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

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

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

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

где

---

<sup>2</sup> 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» ( $П^{вежл.дист}_{уд}$ ) определяется по формуле:

$$П^{вежл.дист}_{уд} = \left( \frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

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

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

5. Расчёт показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворённость условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ( $П_{реком}$ ) определяется по формуле:

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

где

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

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

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг» ( $П^{орг.усл}_{уд}$ ) 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 образований<sup>3</sup>, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

---

<sup>3</sup> 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 Федерации<sup>4</sup>, 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 организации<sup>4</sup>, рассчитываемая по формулам:

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

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

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

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

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

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

<sup>4</sup> 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:  $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$ .

**Структура анкеты для опроса получателей услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, дополнительным общеобразовательным программам**

П1 Ваш пол? (м/ж)

П2 Вы являетесь учащимся образовательного учреждения или родителем (законным представителем) учащегося? (учащийся/законный представитель))

П3 Есть ли Вам 14 лет? (да/нет)

**Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Информационные стенды.**

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? (да/нет)
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (да/нет/затрудняюсь с ответом)

**Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Сайт.**

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (да/нет)
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? (да/нет/затрудняюсь с ответом)

**Комфортность условий предоставления услуг.**

*Комфортность услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации) и прочие условия.*

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? (да/нет/затрудняюсь с ответом)

#### **Доступность услуг для инвалидов.**

*Пожалуйста, оцените данный критерий если Вы имеете установленную группу инвалидности или являетесь родителем ребенка-инвалида.*

6. Вы удовлетворены доступностью предоставляемых услуг для инвалидов? (да/нет/затрудняюсь с ответом)

#### **Доброжелательность и вежливость работников организации.**

7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемной и прочие работники)? (да/нет/затрудняюсь с ответом)
8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели)? (да/нет/затрудняюсь с ответом)

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

### **Оценка дистанционной формы**

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников 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 услугам) и в прочих дистанционных формах)? (да/нет/затрудняюсь с ответом)

### **Удовлетворённость условиями оказания услуг.**

11. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым? (да/нет/затрудняюсь с ответом)
12. Удовлетворены ли Вы графиком работы данной организации? (да/нет/затрудняюсь с ответом)
13. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? (да/нет/затрудняюсь с ответом)

## **2. Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями Тихвинского района Ленинградской области, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, дополнительным общеобразовательным программам.**

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 все предъявляемые требования к размещаемой на нём информации. У двух учреждений не выполнен один показатель: МДОУ «Детский сад Чайка» и МОУДО «Школа искусств кино и телевидения «Лантан». Отметим, что 20 исследованных организаций полностью исполнили все требования к информации на досках объявлений. Не исполнен один показатель только у МДОУ «Детский сад Чайка».

Семнадцать организаций из двадцати одной исследованной имеют на сайте все предусмотренные каналы обратной связи. На сайтах оставшихся учреждений отсутствует раздел «вопрос-ответ» (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 81% до 100%, при среднем показателе в 94%. Наибольший уровень удовлетворённости (100%) отмечен



среди пользователей услугами двух образовательных учреждений: МОУ «Пашозерская основная общеобразовательная школа» и МДОУ «Детский сад Чайка».

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 16 организаций (Приложение 2 к данному отчёту). У оставшихся организаций отсутствует парковка, либо автобусная остановка рядом с учреждением.

Большинство учреждений получили достаточно высокие оценки от потребителей за критерий «Комфортность условий предоставления услуг». Уровень удовлетворённости пользователей комфортностью учебных заведений составил менее 80% у 2 организаций. Наименьший показатель по данному критерию имеет МОУ «Средняя общеобразовательная школа №4» (71%).

Самый высокий показатель (100%) отмечен только среди пользователей услугами МОУ «Пашозерская основная общеобразовательная школа» (самое маленькое образовательное учреждение).

Невысокие оценки у ряда организаций получил критерий «Доступность услуг для инвалидов». Как мы можем видеть из Приложения 2 к данному отчёту, был выполнен только один показатель п. 3.1.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» у 4 организаций из 21, подлежащих оценке. Не выполнил ни одного показателя только МДОУ «Детский сад Радуга». Остальные 16 организаций выполнили 2 и более показателя, причём все требования п.3.1.1 выполнены только у МОУ «Средняя общеобразовательная школа №5».

У 17 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.

Имеют специальные парковочные места для инвалидов (либо документальное подтверждение невозможности организации таких мест) всего 3 организации, а сменные кресла-каталки – 2. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения предусмотрены в 4 организациях. Адаптированные поручни либо расширенные дверные проёмы обнаружены в 19 учреждениях (Приложение 2).

Три и менее требований п. 3.2.1 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» выполнено у 6 организации. Пять и более требований данного пункта выполнены у 8 учреждений: МОУ «Средняя общеобразовательная школа №1 им. Героя Советского Союза Н.П. Фёдорова», МОУ «Гимназия №2», МОУ «Средняя общеобразовательная школа №5», МОУ «Лицей №7», МДОУ «Детский сад Россияночка», МДОУ «Детский сад Улыбка», МДОУ «Детский сад Чайка», МДОУ «Детский сад Рябинка». Информация о результатах по всем показателям приведена 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 менее 50% за показатель удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получили 5 организаций. Наименьший показатель по этому параметру имеет МОУ «Борская основная общеобразовательная школа» (17%).

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

Отметим, что уровень удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт, у всех учреждений составил более 80%.

Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию и доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия во всех исследованных учреждениях составила более 80%.

У одного учреждения доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, составила менее 80% - МОУ «Средняя общеобразовательная школа №4» (68%).

Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации, менее 80% отмечена только у МОУ «Горская основная общеобразовательная школа».

Наименьшая доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, отмечена среди получателей услуг МОУ «Средняя общеобразовательная школа №4» (78%).

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость усиления работы по развитию доступной среды для инвалидов на территории образовательных учреждений Тихвинского района Ленинградской области. Как показало проведённое исследование, только в одном из 21 исследованных образовательных учреждений за п.3 «Доступность услуг для инвалидов» не получено более 80 баллов. Необходимо, в первую очередь, обустроить специально оборудованные санузлы, разместить на территории учреждений запасные кресла-каталки и предусмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Также, в подавляющем числе случаев, необходима

организация хотя бы одного парковочного места для инвалидов (или места для посадки/высадки инвалидов) перед входом.

Отдельно обратим внимание, что в некоторых учреждениях требуется проведение встреч администрации с получателями услуг для определения причин «неудовлетворённости» и более детального планирования по устранению конкретных недочётов.

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

Всего собрано анкет: 5 726 шт.

### **3. Описание результатов**

#### **1. МОУ «Средняя общеобразовательная школа №1 им. Героя Советского Союза Н.П. Фёдорова»**

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлено большинство каналов обратной связи. Отсутствует только раздел «вопрос-ответ». На стендах внутри помещения размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности организацией выполнены практически полностью. На прилегающей к школе территории отсутствует парковка, а также отсутствует поблизости автобусная остановка.

У организации выполнено 3 показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и 5 показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. Показатель удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов составил 63%.

С учётом вышеизложенного, отметим, что в организации необходимо продолжить работу по развитию доступной среды для инвалидов, в частности оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов.

#### **2. МОУ «Гимназия №2»**

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

Требования к показателям комфортности выполнены организацией полностью. Обратим внимание, что в организации не выполнено 2

показателя п. 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов».

Среди требований к п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» выполнены 5 из 6 показателей. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. Показатель удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов составил всего 72%.

С учётом вышеизложенного, отметим, что организации необходимо провести дополнительные работы по развитию доступной среды для инвалидов, в частности предусмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и организовать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.

### **3. МОУ «Средняя общеобразовательная школа №4»**

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

Требования к показателям комфортности выполнены организацией полностью.

В организации выполнены 4 показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и столько же показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Организация получила в большинстве случаев положительные оценки пользователей услуг. Однако, отметим сравнительно небольшую долю

получателей услуг, удовлетворённых всеми исследуемыми показателями комфортности условий предоставления услуг – не более 74%. В том числе, доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, составила всего 71%. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 21%. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, составила 68%, а доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, составила 78%.

С учётом вышеизложенного, отметим, что организации, прежде всего, необходимо провести встречу с получателями услуг, для более детального изучения причин невысокого уровня удовлетворённости исследуемыми показателями комфортности. Также, требуется продолжить работы по развитию доступной среды для инвалидов, в частности предусмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и провести обучение сотрудников навыкам, необходимым для сопровождения инвалидов.

#### **4. МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 5»**

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все каналы обратной связи. Замечаний к размещённой информации на стендах 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» и п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. Показатель удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов составил

74%. Средний рейтинг учреждения составил 96,96 баллов – это самый высокий результат.

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

## **5. МОУ «Средняя общеобразовательная школа №6»**

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все каналы обратной связи. На стендах внутри помещений размещена вся необходимая информация.

Требования к показателям комфортности выполнены организацией практически полностью. Отсутствует парковка либо автобусная остановка в непосредственной близости от учреждения.

Выполнены 2 показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». Также, выполнены 4 показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Организация получила преимущественно положительные оценки пользователей услуг. Отметим, что доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 71%.

С учётом вышеизложенного, отметим, что в организации необходимо продолжить работы по развитию доступной среды для инвалидов. Требуется создать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, организовать парковочные места для инвалидов и предоставить возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получать услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).



## **6. МОУ «Лицей №7»**

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлено большинство каналов обратной связи. Отсутствует только раздел «вопрос-ответ». На стендах внутри помещения размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности выполнены организацией полностью.

Выполнены 2 показателя 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» выполнены практически полностью. Отсутствует только «возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)».

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 91%.

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

## **7. МОУ «Лицей №8»**

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

Требования к показателям комфортности выполнены организацией полностью.

Обратим внимание, что в организации выполнены 3 показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и столько же показателей п. 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. Отметим, что доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 51%.

С учётом вышеизложенного, отметим, что в организации необходимо продолжать работы по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, рассмотреть возможность для организации специальных парковочных мест для транспорта инвалидов и продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.

## **8. МОУ «Средняя общеобразовательная школа №9»**

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

Требования к показателям комфортности организации полностью выполнены.

В организации выполнены 2 требования п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и 3 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 изучаемым показателям. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 80%.

С учётом вышеизложенного, отметим, что в организации необходимо продолжать работы по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, необходимо организовать парковочные места для инвалидов, разместить специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов и продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.

## **9. МОУ «Борская основная общеобразовательная школа»**

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

Требования к показателям комфортности организации полностью выполнены.

В организации выполнены только два показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и три 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 большинству изучаемых показателей. Однако, уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов составляет всего 17% - это самый низкий показатель среди всех изучаемых учреждений.

С учётом вышеизложенного, отметим что в организации необходимо продолжать работы по развитию доступной среды для инвалидов. В первую очередь, необходимо создать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов и организовать специально выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

## **10. МОУ «Горская основная общеобразовательная школа»**

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

Требования к показателям комфортности выполнены организацией полностью.

В организации выполнен всего 1 показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», а также 3 показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Организация получила преимущественно положительные оценки пользователей услуг. Отметим, что доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации, составила 74%, а доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов - 50%.

С учётом вышеизложенного, отметим что в организации необходимо продолжать работы по развитию доступной среды для инвалидов. В первую очередь, необходимо создать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов и разместить пандус или подъёмную платформу. Также, стоит проработать вопрос с графиком работы организации, чтобы увеличить уровень удовлетворённости получателей услуг по данному показателю.

## **11. МОУ «Пашозерская основная общеобразовательная школа»**

Требования к информации на сайте выполнены на 100%. На сайте представлено большинство изучаемых каналов обратной связи. Отсутствует раздел «вопрос-ответ». Замечаний к размещённой информации на стендах внутри организации нет.

Требования к показателям комфортности выполнены организацией практически полностью. Отсутствует парковка либо автобусная остановка в непосредственной близости от учреждения.

В организации выполнены 2 показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и 4 показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Организация получила очень высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 100%.

С учётом вышеизложенного, отметим, что в организации необходимо провести дополнительные работы по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, необходимо рассмотреть возможность для организации специальных парковочных мест для транспорта инвалидов и создать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.

## **12. МДОУ «Детский сад Радуга»**

Требования к информации на сайте и на стендах внутри организации выполнены полностью. На сайте представлены все каналы обратной связи.

Требования к показателям комфортности организации полностью выполнены.

В организации не выполнено ни одного показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», а среди требований п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» выполнено всего 3 показателя.

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 57%.

С учётом вышеизложенного, отметим, что в организации необходимо провести дополнительные работы по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, необходимо разместить специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации и организовать пандус/подъёмную платформу перед входом в учреждение.

### **13. МДОУ «Детский сад Россияночка»**

Требования к информации на сайте и на стендах внутри организации выполнены полностью. На сайте представлены все каналы обратной связи.

Требования к показателям комфортности выполнены организацией полностью.

В организации исполнено 2 показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и 3 показателя 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 сравнительно небольшую долю получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (79%), а доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила всего 34%.

С учётом вышеизложенного, отметим, что в организации необходимо провести дополнительные работы по развитию доступной среды для инвалидов, в частности создать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Дополнительно имеет смысл провести встречу с родителями для обсуждения причин сравнительно невысоких оценок комфортности условий предоставления услуг.

#### **14. МДОУ «Детский сад Незабудка»**

Требования к информации на сайте и на стендах внутри организации выполнены полностью. На сайте представлены все каналы обратной связи.

Требования к показателям комфортности организации полностью выполнены.

В организации выполнено 2 показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». Из показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» выполнено 4.

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. Однако, доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 57%.

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

#### **15. МДОУ «Детский сад Улыбка»**

Требования к информации на сайте и на стендах внутри организации выполнены полностью. На сайте представлены все каналы обратной связи.

Требования к показателям комфортности выполнены организацией практически полностью. Отсутствует парковка либо автобусная остановка в непосредственной близости от учреждения.

В организации выполнены 2 показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и практически все показатели (5 из 6) п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 76%.

С учётом вышеизложенного, отметим, что в организации необходимо провести дополнительные работы по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, организовать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации и приобрести сменные кресла-каталки.

## **16. МДОУ «Детский сад Солнышко»**

Требования к информации на сайте и на стендах внутри организации выполнены полностью. На сайте представлены все каналы обратной связи.

Требования к показателям комфортности выполнены организацией практически полностью. Отсутствует парковка либо автобусная остановка в непосредственной близости от учреждения.

В организации выполнен только 1 показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и 4 показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. Однако, отметим небольшую долю получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, которая составила 37%.

С учётом вышеизложенного, отметим, что в организации необходимо провести дополнительные работы по развитию доступной среды для инвалидов, в частности создать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения и оборудовать входную группу пандусом/подъёмной платформой.



## **17. МДОУ «Детский сад Чайка»**

Требования к информации на сайте и на стендах внутри организации выполнены почти полностью. В обоих случаях отсутствует информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий. На сайте представлены все каналы обратной связи.

Требования к показателям комфортности организацией выполнены в полном объёме.

В организации выполнен всего 1 показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и 5 показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 57%.

С учётом вышеизложенного, отметим, что в организации необходимо продолжить работы по развитию доступной среды для инвалидов, в частности создать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения и оборудовать входную группу пандусом/подъёмной платформой.

## **18. МДОУ «Детский сад Рябинка»**

Требования к информации на сайте и на стендах внутри организации выполнены полностью. На сайте представлены все каналы обратной связи.

Требования к показателям комфортности организации выполнены полностью.

В организации выполнено 2 показателя 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 в полном объёме.

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 50%.

С учётом вышеизложенного, отметим, что в организации необходимо продолжить работы по развитию доступной среды для инвалидов, в частности создать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения и организовать парковочные места для инвалидов на прилегающей территории.

### **19. МОУДО «Тихвинский центр детского творчества»**

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

Требования к показателям комфортности организации полностью выполнены.

В организации выполнены 2 показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и 4 показателя 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. Однако, доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила всего 22%.

С учётом вышеизложенного, отметим, что в организации необходимо продолжить работы по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, необходимо оборудовать санитарно-гигиенические помещения в учреждении с учётом доступности для инвалидов и организовать специальные парковочные места для инвалидов на прилегающей территории.

## **20. МОУДО «Школа искусств кино и телевидения «Лантан»**

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 97%, отсутствует документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей. На сайте представлены все каналы обратной связи. На стендах внутри учреждения размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности организации полностью выполнены.

В организации выполнен только 1 показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» (на входной группе отсутствует перепад высот, поэтому пандус не требуется) и 4 показателя 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. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 69%.

С учётом вышеизложенного, отметим, что в организации необходимо продолжить работы по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, необходимо оборудовать санитарно-гигиенические помещения в учреждении с учётом доступности для инвалидов и организовать специальные парковочные места для инвалидов на прилегающей территории.

## **21. МОУДО «Детский оздоровительно-образовательный Центр «Огонёк»**

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены практически все каналы обратной связи. Отсутствует раздел «вопрос-ответ». Замечаний к размещённой информации на стендах внутри организации нет.

Требования к показателям комфортности организации полностью выполнены.

В организации выполнены 3 показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и только 1 показатель п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 66%.

С учётом вышеизложенного, отметим, что в организации необходимо продолжить работы по развитию доступной среды для инвалидов, в частности необходимо оборудовать санитарно-гигиенические помещения в учреждении с учётом доступности для инвалидов и продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.