

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ
И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 1»
(ООО «ГЭПИЦентр-1»)

УДК: 303.424(470.111)::[379.81]
Рег. № _____

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель
Департамента внутренней политики
Ненецкого автономного округа

Директор ООО «ГЭПИЦентр-1»

_____ Л.В. Гущина

_____ И.Б. Соловейкина

« _____ » _____ 2021 г.

« 15 » 11 _____ 2021 г.

М.П.

М.П.



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг
государственными организациями в сфере культуры, здравоохранения
и образования Ненецкого автономного округа.
(организации образования)

государственный контракт № 6 от «16» августа 2021 г.
(итоговый)

Руководитель

В.В. Гартман

Нарьян-Мар 2021

РЕФЕРАТ

Отчет 100 стр., 1 кн., 16 табл., 7 рис., 6 источн.

НЕНЕЦКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Объектом исследования являлись государственные образовательные учреждения Ненецкого автономного округа, а также граждане, являющиеся получателями услуг в этих организациях, из числа населения региона 18 лет и старше.

Цель данного исследования состояла в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг государственными образовательными учреждениями автономного округа в 2021 году, для последующего предоставления получателям услуг информации об условиях оказания услуг этими организациями и повышения их качества.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе 10 государственной образовательной организации Ненецкого автономного округа. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об образовательной организации, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформирована оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями Ненецкого автономного округа в 2021 году.

СОДЕРЖАНИЕ

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	5 стр.
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	6 стр.
ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ	7 стр.
ВВЕДЕНИЕ	8 стр.
1 Численность выборочной совокупности (единиц анализа)	14 стр.
2 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями.....	16 стр.
3 Результаты независимой оценки качества в 2021 году	34 стр.
3.1 Открытость и доступность информации об образовательных организациях.....	34 стр.
3.2 Комфортность условий предоставления услуг	52 стр.
3.3 Доступность услуг для инвалидов	55 стр.
3.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций	59 стр.
3.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг	62 стр.
4 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями.....	65 стр.
5 Выводы и рекомендации	75 стр.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	92 стр.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	93 стр.
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	94 стр.

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2018 г. взамен ГОСТ 7.32-2001)

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяют следующие термины с соответствующими определениями:

Термин	Определение
<i>Анкета</i>	– социологический документ, содержащий структурно-организованный набор вопросов, каждый из которых связан с задачами проводимого исследования
<i>Выборка</i>	– часть объектов исследования, отражающая характеристики всей исследуемой совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом
<i>Инструментарий</i>	– набор специальных документов, с помощью которых реализуются основные методы социологического исследования (опрос, наблюдение, анализ документов и др.) и осуществляется сбор эмпирических данных об изучаемом объекте
<i>Респондент</i>	– лицо, предоставляющее сведения в ходе социологического исследования на добровольной основе и соответствующее половозрастным, территориальным и иным условиям отбора участников опроса, изложенным в концепции исследования
<i>Социологическое исследование</i>	– система логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью: получение достоверных объективных данных об изучаемом социальном явлении
<i>Удовлетворенность (социальная)</i>	– обобщенная в сознании индивида совокупность его восприятий и оценок условий своей социальной жизни, качества жизни
<i>Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности</i>	– это оценочная процедура, которая осуществляется в отношении деятельности образовательных организаций и реализуемых ими образовательных программ в целях улучшения работы образовательной организации

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

В настоящем отчете применяют следующие сокращения и обозначения:

г. – год

ГЭПИЦентр-1 – Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований – 1

др. – другое

ГБДОУ - государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение

ГБОУ - государственное бюджетное образовательное учреждение

НАО – Ненецкий автономный округ

НОК – независимая оценка качества

НПА – нормативный правовой акт

Росстат - Федеральная служба государственной статистики

РФ – Российская Федерация

см. – смотри

СП – сельское поселение

табл. – таблица

SPSS – аббревиатура с англ. *Statistical Package for the Social Sciences* – Статистический Пакет для Социальных Наук

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с государственным контрактом № 6 от 16 августа 2021 г. по заказу Департамента внутренней политики Ненецкого автономного округа в августе-ноябре 2021 г. ООО «ГЭПИЦентр-1» провело независимую оценку качества условий оказания услуг учреждениями образования Ненецкого автономного округа, подлежащими оценке в 2021 году.

Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования

Повышение эффективности экономики выдвигает требования к условиям воспроизводства и капитализации главного достояния страны – человека. Ключевым фактором устойчивого развития регионов и страны в целом становится не увеличение общественного богатства как такового, а возрастание в его структуре доли человеческого капитала и его качества. Важным элементом с позиций максимально эффективного воспроизводства и капитализации человеческого капитала должно стать обеспечение населения производством услуг социальной сферы не только в необходимом для социально ориентированной экономики объеме, но и с соответствующим качеством. Осуществление государством активной социальной политики обуславливает необходимость совершенствования системы управления этими услугами на основе достоверной оценки их качества.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения качества условий оказания социальных услуг получила законодательное закрепление. Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг такими организациями, а также в целях повышения эффективности их деятельности.

Сбор и обобщение информации о качестве оказания услуг образовательными организациями на территории Российской Федерации регламентированы Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638, на основании показателей, утвержденных приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляется на основании единого порядка расчета показателей, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н. Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг образовательными организациями проводится в соответствии с методикой, утвержденной Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н.

Таким образом, обоснованность и необходимость получения информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями Ненецкого автономного округа, а также поддержания обратной связи с получателями для определения уровня удовлетворенности качеством этих услуг подтверждает актуальность настоящего исследования. Объективная потребность в независимой оценке эффективности деятельности образовательных организаций, а также качества условий предоставляемых ими услуг обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

Цели и задачи исследования

Целями исследования являлись:

1) предоставление получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования;

2) повышение качества деятельности организациями в сфере образования.

Для достижения поставленных целей решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1) определение значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, а именно:

- показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации;

- показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

- показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов;

- показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации;

- показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) обобщение и анализ полученных значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования;

3) разработка предложений по повышению качества условий оказания социальных услуг организациями.

Объект и предмет исследования

География исследования локализована в границах муниципальных образований городского округа город Нарьян-Мар и Заполярного района Ненецкого автономного округа.

Единицей анализа в настоящем исследовании выступили государственные образовательные учреждения Ненецкого автономного округа (далее также – образовательные организации).

Объектом исследования являлись:

- 10 образовательная организация Ненецкого автономного округа:

- ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад п. Искателей»;
- ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»;
- ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»;
- ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»;
- ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»;
- ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»;
- ГБПОУ НАО «Ненецкое профессиональное училище»;
- ГБПОУ НАО «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж имени И.П. Выучейского»;
- ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова»;
- ГБУДО НАО «Дворец спорта «Норд».

- граждане, являющиеся получателями услуг (в т.ч. родители/ законные представители получателей услуг, не достигших 18 лет) оцениваемых образовательных организаций.

Предметом исследования выступили значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, утвержденные Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114, по параметрам, определенным задачами данного исследования.

Этапы полевых работ

I этап - Организация исследования:

- Предоставление Заказчику и согласование с ним программы исследования, инструментария сбора данных, плана-графика полевых работ.

II этап - Полевые работы:

- Сбор данных методом индивидуализированного опроса, анализа и обработки полученных данных по месту нахождения респондентов.

- Проведение контроля качества работ Исполнителем и передача Заказчику анкет.

- Проведение контроля качества полевых работ Заказчиком.

- Передача Заказчику: баз данных в электронном виде; отчеты о результатах контроля качества полевых работ.

В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия, в связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) и действующих на территории Ненецкого автономного округа ограничений, а также с учетом разъяснений Министерства труда и социальной защиты РФ от 04.06.2020 № 28-0/10/В-4286, сбор информации будет организован в «удаленном режиме» с использованием дистанционных способов взаимодействия оператора с образовательными организациями Ненецкого автономного округа и получателями услуг обследуемых организаций.

III этап - Подготовка отчета:

- Передача Заказчику для предварительного рассмотрения: резюме (анализ полученных данных); аналитический отчет; технический отчет; презентационные материалы.

- Рассмотрение и согласование Заказчиком резюме, аналитического и технического отчетов и презентационных материалов.

Таблица – 1 **Календарный план работ**

№ п/п	Содержание услуг	Отчетный период
Этап № 1. Организация исследования		
1.	Предоставление Заказчику и согласование с ним: -программы исследования; -инструментария сбора данных; -плана-графика полевых работ.	до 28.08.2021 (включительно)
Этап № 2. Полевые работы		
2.	Сбор данных методом индивидуализированного опроса в «удаленном режиме», анализа и обработки полученных данных по месту нахождения исполнителя.	с 20.09.2021 по 20.10.2021
3.	Проведение контроля качества работ Исполнителем и передача Заказчику анкет.	по 23.10.2021 (включительно)
4.	Проведение контроля качества полевых работ Заказчиком.	по 30.10.2021 (включительно)
5.	Передача Заказчику: заполненных анкет; баз данных в электронном виде; отчетов о результатах контроля качества полевых работ.	по 06.11.2021 (включительно)
Этап № 3. Подготовка отчета		
6.	Передача Заказчику: -резюме (анализ полученных данных); -аналитический отчет; -технический отчет; -презентационные материалы.	по 25.11.2021 (включительно)
7.	Рассмотрение и согласование Заказчиком резюме, аналитического и технического отчетов и презентационных материалов.	по 14.12.2021 (включительно)

Основные методы сбора первичной информации

1) В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применяется их опрос, который осуществляется в форме онлайн анкетирования получателей услуг - письменная форма опроса, при которой респондент самостоятельно работает с бланком анкеты, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления, организации социальной сферы; а также телефонного опроса получателей услуг (пункт 2 Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н), при этом телефонный опрос предполагает представление получателям образовательных услуг информации о номере телефона Исполнителя, позвонив на который можно пройти опрос.

2) В качестве основного метода изучения открытой информации о деятельности организаций в сфере образования, культуры и здравоохранения применяется метод наблюдения - сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru), на официальном сайте Департамента образования, культуры и спорта и Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа, на сайтах обследуемых организаций. В части оценки информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций, а также условий комфортности и условий доступности услуг для инвалидов сбор данных будет организован в «удаленном режиме», т.е. с применением дистанционных форм сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями, посредством изучения фотоматериалов (и/или видеоматериалов), предоставленных обследуемыми организациями.

Указанные методы относятся к разряду «количественных» методик сбора первичных данных.

3) Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателем услуг и их функционирование определяется на основании анализа сайтов организаций и контрольных мероприятий («контрольных закупок»).

Обязательными требованиями в данном исследовании являются:

- соответствие респондентов и объектов оценки критериям их отбора;
- соответствие процедуры онлайн опроса и заполнения форм наблюдений требованиям инструкций;

- исполнение норм Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Инструментарий исследования

1) Для выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования использована структурированная анкета, рекомендованная единой Методикой, которая утверждена Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н.

Анкета насчитывает 21 вопрос (включая 1 открытый и 22 закрытых), 3 из которых являются отборочными, 4 использованы в целях исполнения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Процедура выявления мнения получателей услуг осуществлена с использованием одной формы носителей текста анкеты:

- электронная форма (онлайн анкета), размещенная в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) Для сбора открытой информации о деятельности организаций образования использованы бланки протоколов, составленных в соответствии с требованиями Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н.

Основные методы анализа информации

Из общенаучных методов в данном исследовании применены следующие:

- метод идеализации, который представляет собой мысленное внесение определенных изменений в изучаемый объект в соответствии с целями исследования. В результате таких изменений могут быть, например, исключены из рассмотрения какие-то свойства, стороны, признаки объектов;

- сравнительный (компаративный) метод - сопоставление двух или более объектов, имеющих черты подобия. Сравнительный метод позволяет установить, в чем состоит это подобие, либо показать, по каким признакам исследуемые объекты различаются.

В качестве основного метода анализа открытой информации применен метод контент-анализа официальных сайтов организаций социального обслуживания на предмет наличия или отсутствия материалов/ единиц информации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов к содержанию общедоступных информационных ресурсов таких организаций.

Методы обработки данных

Для анализа первичной информации (электронного массива данных по результатам сбора мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями образования) использованы методы статистического анализа данных на базе пакета IBM SPSS Statistics 20.0.

1 Численность выборочной совокупности (единиц анализа)

Численность единиц наблюдения настоящего эмпирического исследования определена Заказчиком и составляет: 10 организация в сфере образования.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации образования, культуры и здравоохранения в зависимости от общей численности получателей услуг (генеральной совокупности) в данной организации в течение 2020 года. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов, в соответствии с современной методикой, составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. В условиях действующих на территории Ненецкого автономного округа ограничений, в соответствии с рекомендациями Минтруда России, предполагается снижение объема выборочной совокупности до 10%. Распределение выборки в разрезе организаций образования Ненецкого автономного округа представлено в табл. 2.

Таблица – 2 Распределение выборочной совокупности респондентов в разрезе организаций в сфере образования, в абс. значении, ед.

№	Полное наименование организации	Численность обучающихся, чел.	Численность выборочной совокупности, чел. (план)	Количество респондентов, чел. (факт)
1.	государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Центр развития ребенка – детский сад п. Искателей»	213	21	35
2.	государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»	240	24	194
3.	государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа № 5»	556	56	334
4.	государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа п. Искателей»	914	91	215
5.	государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа с. Ома»	122	12	24
6.	государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа п. Красное»	208	21	126
7.	государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Ненецкое профессиональное училище»	321	32	32
8.	государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж имени И.П. Выучейского»	423	42	149
9.	государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова»	456	46	181
10.	государственное бюджетное учреждение дополнительного образования Ненецкого автономного округа «Дворец спорта «Норд»	1382	138	260
Всего:		4835	483	1550

2 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы для каждой сферы установлены пять критериев оценки качества (см. табл. 3). Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляется на основании Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н (см. табл. 4). Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах, представлен в табл. 5.

Таблица 3 - Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными НПА РФ	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации
		2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина	Расчетная величина значения показателя
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг

Таблица 4 - Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (П_{инф})	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)
				- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{стенд})	1-100 баллов	
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	
				- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{сайт})	1-100 баллов	

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (2.1)$$

где

I_{стенд} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

I_{сайт} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации);

I_{норм} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере образования);

I_{норм-стенд} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

I_{норм-сайт} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами*:
 нормативное количество информации на стенде - 15 единиц информации**
 нормативное количество информации на сайте – 50 единиц информации**

* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.

** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации ($I_{\text{норм}}$) уменьшается на соответствующее количество единиц.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - 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) ($P_{\text{дист}}$)	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); б) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) ($C_{\text{дист}}$)	по 30 баллов за каждый способ ($T_{\text{дист}}$)	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (2.2)$$

где

$T_{\text{дист}}$ – 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 трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($\Pi^{откр}_{уд}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($\mathbf{Ч}_{общ}$)).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{Y}_{стенд}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{Y}_{сайт}$)	0-100 баллов	
$\Pi^{откр}_{уд} = \left(\frac{\mathbf{Y}_{стенд} + \mathbf{Y}_{сайт}}{2 \times \mathbf{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (2.3)$ <p>В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:</p> $\Pi^{откр}_{уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{\mathbf{Y}_{стенд}}{\mathbf{Ч}_{общ-стенд}} + \frac{\mathbf{Y}_{сайт}}{\mathbf{Ч}_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (2.3)$ <p>где: $\mathbf{Y}_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; $\mathbf{Y}_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; $\mathbf{Ч}_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг; $\mathbf{Ч}_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах; $\mathbf{Ч}_{общ-сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.</p>						
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (\mathbf{K}^1)			$\mathbf{K}^1 = (0,3 \times \Pi_{инф} + 0,3 \times \Pi_{дист} + 0,4 \times \Pi^{откр}_{уд})$ Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий		100 баллов	

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в т.ч. время ожидания предоставления услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{комф.усл}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1)
				- количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{комф.}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{комф}$)	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	

$$P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф.} \quad (3.1)$$

где

$T_{комф}$ – 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

2.2. В сфере образования показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

$$P_{\text{ожид}} = \frac{P_{\text{комф.усл}} + P_{\text{комф.уд.}}}{2} \quad (3.2\text{к})$$

где

$P_{\text{комф.усл}}$ - обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)

$P_{\text{комф.уд.}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{комф.уд.}}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($U_{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)

$$P_{\text{комф.уд.}} = \frac{U_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (3.3)$$

где

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

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

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)		$K^2 = (0,3 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}} + 0,3 \times P_{\text{комф.уд.}})$ Для внесения данных НОК на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (https://bus.gov.ru/) применяется формула: $K^2 = (0,5 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times P_{\text{комф.уд.}})$	100 баллов
--	--	---	------------

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ($P_{\text{орг дост}}$)	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C_{\text{орг дост}}$) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{орг дост}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1) Единого порядка
$P_{\text{орг дост}} = T_{\text{орг дост}} \times C_{\text{орг дост}},$				(4.1)		
<p>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</p>						

3.2	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 в сети «Интернет» 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. ($\Pi^{услуг}_{дост}$)	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2) Единого порядка
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C^{услуг}_{дост}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T^{услуг}_{дост}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	
$\Pi^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост}, \quad (4.2)$						
<p>где: $T^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); $C^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($\Pi^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов</p>						
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг –	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($Y^{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов,	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула

	инвалидов).(P ^{дост_{уд}})		ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч _{инв})	(4.3)
$P^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (4.3)$				
<p>где У^{дост} - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов; Ч_{инв} - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.</p>				
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K³)	1,0	K³=(0,3×P^{орг_{дост}} + 0,4×P^{услуг_{дост}} + 0,3× P^{дост_{уд}})		100 баллов

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($П_{перв.конт_{уд}}$)	0,4	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($У_{перв.конт}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
$П_{перв.конт_{уд}} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$						
<p>где $У_{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($П_{показ.услуг_{уд}}$)	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($У_{показ.услуг}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)
$П_{показ.услуг_{уд}} = \left(\frac{У_{показ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$						

<p>где У_{оказ.услуг} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\Pi_{\text{вежл.дист.уд}}$)	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ($У_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч_{общ})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
$\Pi_{\text{вежл.дист.уд}} = \left(\frac{У_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$						
<p>где У_{вежл.дист} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K⁴)		1,0	$K^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{перв.конт.уд}} + 0,4 \times \Pi_{\text{оказ.услуг.уд}} + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл.дист.уд}})$			100 баллов

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{реком}}$)	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($Y_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (6.1)
$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (6.1)$						
<p>где $Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{орг. усл. уд}}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($Y_{\text{орг. усл.}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (6.2)
$P_{\text{орг. усл. уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг. усл.}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (6.2)$						

<p>где $Y_{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($П_{уд}$)	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ($Y_{уд}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (6.3)
$П_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (6.3)$						
<p>где $Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)		1,0	$^5 = (0,3 \times П_{реком} + 0,2 \times П_{орг.усл.уд} + 0,5 \times П_{уд})$			100 баллов

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества:

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \quad (7)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K^m_n – значения критериев оценки в n-ой организации

Таблица 5 - Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Основные сведения		
1. Информация о дате создания образовательной организации	X	+
2. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации	X	+
3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	+
4. Информация о режиме, графике работы	+	+
5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	+
II. Структура и органы управления образовательной организацией		
6. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	+	+
7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии)*	X	+ *
III. Документы (в виде копий)		
8. Устав образовательной организации	X	+
9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+	+
10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	+	+
11. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	X	+
12. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	+	+
13. Отчет о результатах самообследования	X	+
14. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	+ *	+ *

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
15. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)*	X	+ *
16. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*	X	+ *
IV. Образование		
17. Информация о реализуемых уровнях образования	X	+
18. Информация о формах обучения	X	+
19. Информация о нормативных сроках обучения	X	+
20. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)	+ *	+ *
21. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	X	+
22. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+
23. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)*	X	+ *
24. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	X	+
25. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	X	+
26. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой,	X	+
27. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)*	X	+ *
28. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	X	+
29. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	+ *	+ *
<i>Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают*:</i>		

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
30. Уровень образования	X	+ *
31. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	X	+ *
32. Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)	X	+ *
33. Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	+ *	+ *
V. Образовательные стандарты		
34. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России	X	+
VI. Руководство. Педагогический состав		
35. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	+	+
36. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности	X	+
VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности		
37. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	X	+
38. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	+
39. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при	+ *	+ *

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
наличии)*		
40. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	+
41. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	X	+
42. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	X	+
43. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	+
VIII. Стипендии и иные виды материальной поддержки		
44. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)*	X	+ *
45. Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)*	X	+
46. Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)*	X	+ *
IX. Платные образовательные услуги		
47. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	+ *	+ *
X. Финансово-хозяйственная деятельность		
48. Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	X	+
49. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	X	+
XI. Вакантные места для приема (перевода)		
50. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	X	+
Всего	15(И_{норм}**)	50(И_{норм}**)

Условные обозначения:

+ - информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X - информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* При отсутствии в образовательной организации отдельных элементов (структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается.

** Общее количество единиц информации, подлежащих к размещению (И_{норм}), определяется с учетом типа образовательных организаций и условий предоставления образовательных услуг и уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

*** - В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации И_{норм}, уменьшенное на число отсутствующих в образовательной организации отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

3 Результаты независимой оценки качества в 2021 году

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы для каждой сферы установлены пять критериев оценки качества.

3.1 Открытость и доступность информации об образовательных организациях

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и на информационных стендах образовательных организаций Ненецкого автономного округа, подлежащих оценке в 2021 году, а также значения показателей уровня удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации об этих организациях по результатам опроса получателей услуг.

В табл. 6 представлены сведения о наличии (объеме) информации об образовательных организациях, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций, по результатам наблюдений.

В табл. 7 представлены сведения о наличии (объеме) информации об образовательных организациях, размещенной на их официальных сайтах.

Таблица 6 - Наличие (объем) информации об образовательных организациях, размещенной на информационных стендах в помещениях

Здесь и далее в таблицах с информацией о наличии информационных/ материальных объектов применяется бинарная система оценивания, при которой отсутствие оцениваемого объекта или его частичная представленность приравнивается к оценке в 0 баллов, наличие в полном объеме – в 1 балл

Перечень информации	ГБОУ НАО «центр развития ребенка – детский сад п. ГБОУ НАО «центр развития ребенка – детский сад ГБОУ НАО «Средняя школа № 5» ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей» ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома» ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное» ГБОУ НАО «Ненецкое профессиональное училище» социально-гуманитарный колледж ГБОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени ГБУДО НАО «Дворец спорта «Норд»									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
I. Основные сведения										
1.Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.Информация о режиме, графике работы	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3.Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
II. Структура и органы управления образовательной организацией										
4.Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
III. Документы (в виде копий)										
5.Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6.Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Перечень информации	ГБДОУ НАО «Центр развития	ГБДОУ НАО «Центр развития	ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»	ГБОУ НАО «Средняя школа п.	ГБОУ НАО «Средняя школа с.	ГБОУ НАО «Средняя школа п.	ГБОУ НАО «Ненецкое	ГБОУ НАО «Нарьян-Марский	ГБОУ НАО «Манитарный колледж	ГБОУ НАО «Генецкий аграрно-	ГБОУ НАО «Дворец спорта
	ребенка – детский сад п.	ребенка – детский сад		Искателей»	Ома»	Красное»	училище»	социально-гуманитарный колледж	экономический техникум имени	«Ноль»	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
7. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
8. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
IV. Образование											
9. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
10. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
V. Руководство. Педагогический состав											

Перечень информации	ГБДОУ НАО «Центр развития	ГБДОУ НАО «Центр развития	ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»	ГБОУ НАО «Ненецкое	ГБОУ НАО «Нарьян-Марский	ГБОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени	ГБОУДО НАО «Дворец спорта «Ноль»
	ребенка – детский сад п.	ребенка – детский сад						социально-гуманитарный колледж		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13.Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
VI. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности										
14.Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
VII. Платные образовательные услуги										
15.Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Таблица 7 - Наличие (объем) информации об образовательных организациях, размещенной на их официальных сайтах

Перечень информации/сайты	ГБОУ НАО «Центр развития ребенка – летский.сал.п. Искателей»									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	http://crtdsn-ao.ru/	http://dsgnez-dishko.ru/	http://school-five.ru/about	a-iskatelei.info	https://oma.lmcs.ru/	http://school-krasnoe83.ru	https://npy.1mcs.ru/	https://nmsgc.org/	https://naet.nd/	https://sportnord.ru/
1) Информация о дате создания образовательной организации,	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2) Информация об учредителе, учредителях образовательной организации	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3) Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии),	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4) Информация о режиме, графике работы,	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5) Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6) Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7) Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Перечень информации/сайты	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – летский сал п. Искателей»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – летский сал «Гнездышко»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»	ГБПОУ НАО «Ненецкое государственное училище»	ГБПОУ НАО «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж	ГБОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г.	ГБДОУ НАО «Дворец спорта «Норд»
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8) Устав образовательной организации	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9) Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10) Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	X	X	1	1	1	1	1	1	1	X
11) План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12) Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13) Отчет о результатах самообследования	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14) Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	X	X	1	1	1	1	1	1	1	1
15) Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в	X	X	1	1	1	1	X	X	X	X

Перечень информации/сайты	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – летский сал п. Искателей»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – летский сал «Гнездышко»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»	ГБПОУ НАО «Ненецкое государственное профессионально-педагогическое училище»	ГБПОУ НАО «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж	ГБОУ НАО «Генецки аграрно-экономический техникум имени В.Г. Губкина»	ГБУДО НАО «Дворец спорта «Норд»
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)										
16) Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17) Информация о реализуемых уровнях образования	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18) Информация о формах обучения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19) Информация о нормативных сроках обучения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20) Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	X	X	1	1	1	1	1	1	1	X
21) Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22) Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23) Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
24) Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25) Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Перечень информации/сайты	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – летский сал п. Искателей»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – летский сал «Гнездышко»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»	ГБПОУ НАО «Ненецкое профессиональное училище»	ГБПОУ НАО «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж	ГБПОУ НАО «Ненецки аграрно-экономический техникум имени В.Г.	ГБДОУ НАО «Дворец спорта «Норд»
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
организацией для обеспечения образовательного процесса										
26) Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27) Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)	X	X	1	1	1	1	1	1	1	X
28) Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
29) Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы	X	X	1	1	1	1	1	1	1	X
30) Уровень образования	X	X	X	X	X	X	1	1	1	X
31) Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	X	X	X	X	X	X	1	1	1	X
32) Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)	X	X	X	X	X	X	1	1	1	X
33) Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места,	X	X	X	X	X	X	1	1	1	X

Перечень информации/сайты	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – летский сал п. Искателей»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – летский сал «Гнездышко»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»	ГБПОУ НАО «Ненецкое профессиональное училище»	ГБПОУ НАО «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж	ГБОУ НАО «Генецки аграрно-экономический техникум имени В.Г.	ГБДОУ НАО «Дворец спорта «Норд»
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления										
34) Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минпросвещения России	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
35) Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36) о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37) Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Перечень информации/сайты	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – летский сал п. Искателей»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – летский сал «Гнездышко»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»	ГБПОУ НАО «Ненецкое профессиональное училище»	ГБПОУ НАО «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж	ГБОУ НАО «Ненецки аграрно-экономический техникум имени В.Г.	ГБДОУ НАО «Дворец спорта «Норд»
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья)										
38) Информация о обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39) Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40) Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41) Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
42) Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
43) Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
44) Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)	X	X	1	1	1	1	1	1	1	X
45) Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для	1	1	1	1	1	1	1	1	1	X

Перечень информации/сайты	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – летский сал п. Искателей»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – летский сал «Гнездышко»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»	ГБПОУ НАО «Ненецкое профессиональное училище»	ГБПОУ НАО «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж	ГБОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г.	ГБУДО НАО «Дворец спорта «Норд»
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)										
46) Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)	X	X	X	X	X	X	1	1	1	X
47) Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)	X	X	1	1	1	1	1	1	1	1
48) Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49) Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50) Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

В табл. 8 представлены сведения о наличии на официальных сайтах образовательных организаций функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

- 1) абонентского номера телефона;
- 2) адреса электронной почты;
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- 6) иного дистанционного способа взаимодействия.

Таблица 8 - Наличие на официальном сайте организации функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

№ п/п	Наименование организации	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы для дистанционного взаимодействия, размещенные на официальном сайте организации (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам	Раздел "Часто задаваемые вопросы"	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1.2. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия
1.	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад п. Искателей»	1	1	1	0	1	4
2.	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»	1	1	1	0	1	4
3.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»	1	1	1	1	1	5
4.	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»	1	1	1	0	1	4
5.	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»	1	1	1	0	1	4
6.	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»	1	1	1	0	1	4
7.	ГБПОУ НАО «Ненецкое профессиональное училище»	1	1	1	0	1	4

№ п/п	Наименование организации	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы для дистанционного взаимодействия, размещенные на официальном сайте организации (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам)	Раздел "Часто задаваемые вопросы"	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1.2. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия
8.	ГБПОУ НАО «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж имени И.П. Выучейского»	1	1	1	1	1	5
9.	ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова»	1	1	1	1	1	5
10.	ГБУДО НАО «Дворец спорта «Норд»	1	1	1	0	1	4

Табл. 9 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Открытость и доступность информации об организации», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 10 образовательных организаций Ненецкого автономного округа.

Таблица 9 - Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

* Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах, указан в табл. 4 настоящего отчета

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад п. Искателей»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»	ГБОУ НАО «Средняя школа №5»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»	ГБПОУ НАО «Ненецкое профессиональное училище»	ГБПОУ НАО «Гарьян-Марский социально-гуманитарный колледж имени ГБОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова»	ГБУДО НАО «Дворец спорта «Норд»	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА												
1.1.1.	Объем информации, размещение которой на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» установлено НПА (нормативное количество материалов/единиц информации)	<i>от 37 до 44</i>	37	37	45	45	45	45	49	49	49	38
	Объем информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации (фактическое количество материалов/единиц информации)	<i>от 25 до 44</i>	36	37	45	45	45	44	47	46	49	37
1.1.2.	Объем информации, размещение которой на стенде в помещении образовательной организации установлено НПА (<i>нормативное количество материалов/единиц информации</i>)	<i>от 11 до 14 единиц</i>	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации (фактическое количество материалов/единиц информации)	<i>от 5 до 14 единиц</i>	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
Значение показателя 1.1		100	98,6	100,0	100,0	100,0	100,0	98,9	98,0	96,9	100,0	98,7
Значение показателя 1.1 с учетом значимости		30	29,6	30,0	30,0	30,0	30,0	29,7	29,4	29,1	30,0	29,6

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад п. Искателей»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Гвельцшкола»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»	ГБПОУ НАО «Ненецкое профессиональное училище»	ГБПОУ НАО «Парьян-Марский социально-гуманитарный колледж имени ГБОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова»	ГБУДО НАО «Дворец спорта «Норд»	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг												
1.2.1.	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте образовательной организации	<i>4 и более способов</i>	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
	Значение показателя 1.2	100	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Значение показателя 1.2 с учетом значимости	30	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0
Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"												
1.3.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации		27	162	210	147	21	75	23	110	123	205
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		27	163	216	156	21	75	27	115	125	209

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБДОУ НАО «Центр развития	ГБДОУ НАО «Центр развития	ГБОУ НАО «Средняя школа №	ГБОУ НАО «Средняя школа п.	ГБОУ НАО «Средняя школа с.	ГБОУ НАО «Средняя школа п.	ГБПОУ НАО «Ненецкое	ГБПОУ ПАО «Парьян-	ГБПОУ НАО «Ненецкий	ГБУДО НАО «Дворец спорта
			ребенка – детский сад п. Искателей»	ребенка – детский сад «Гнездышко»	5»	Искателей»	Ома»	Красное»	профессиональное училище»	Марский социально-гуманитарный колледж имени	аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова»	«Норд»
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.3.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации		24	128	287	169	21	66	23	98	140	219
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		24	129	297	183	21	69	26	108	145	227
	Значение показателя 1.3	100	100,0	99,3	96,9	93,3	100,0	97,8	86,8	93,2	97,5	97,3
	Значение показателя 1.3 с учетом значимости	40	40,0	39,7	38,8	37,3	40,0	39,1	34,7	37,3	39,0	38,9
	Итого по критерию:	100	99,6	99,7	98,8	97,3	100,0	98,8	94,1	96,4	99,0	98,5

3.2 Комфортность условий предоставления услуг

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Комфортность условий предоставления услуг».

В табл. 10 представлены сведения о наличии в образовательных организациях комфортных условий для предоставления услуг по результатам наблюдений:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации;
- 3) наличие и доступность питьевой воды;
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации;
- 6) транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);
- 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

Табл. 11 настоящего раздела содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества по критерию «Комфортность условий предоставления услуг», включая число опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, и расчет значения оценки в баллах по каждой из 10 образовательной организации Ненецкого автономного округа.

Таблица 10 - Наличие в образовательных организациях комфортных условий для предоставления услуг

№ п/п	Наименование организации	1.наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	2.наличие и понятность навигации внутри организации	3.наличие и доступность питьевой воды	4.наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	5.санитарное состояние помещений организации	6.транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	7.доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	2.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг
1.	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад п. Искателей»	1	1	1	1	1	1	1	7
2.	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»	1	1	1	1	1	1	1	7
3.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»	1	1	1	1	1	1	1	7
4.	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»	1	0	1	1	1	1	1	6
5.	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»	1	1	1	1	1	1	1	7
6.	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»	1	1	1	1	1	1	1	7
7.	ГБПОУ НАО «Ненецкое профессиональное училище»	1	1	1	1	1	1	1	7
8.	ГБПОУ НАО «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж имени И.П. Выучейского»	1	1	1	1	1	1	1	7
9.	ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова»	1	1	1	1	1	1	1	7
10.	ГБУДО НАО «Дворец спорта «Норд»	1	1	1	1	1	1	1	7

Таблица 11 - Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад п. Искателей»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»	ГБПОУ НАО «Немецкое профессиональное училище»	ГБОУ НАО «Марьян-Марский социально-гуманитарный колледж	ГБОУ НАО «Итенецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Дворец спорта «Норд»	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг												
2.1.	Количество комфортных условий для предоставления услуг	<i>5 и более условий</i>	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
	Значение показателя 2.1	100	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Значение показателя 2.1 с учетом значимости	50	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0
Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг												
2.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией образования		33	188	292	132	24	114	29	110	161	258
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		35	194	334	215	24	126	32	149	181	260
	Значение показателя 2.3	100	94,3	96,9	87,4	61,4	100,0	90,5	90,6	73,8	89,0	99,2
	Значение показателя 2.3 с учетом значимости	50	47,1	48,5	43,7	30,7	50,0	45,2	45,3	36,9	44,5	49,6
	Итого по критерию:	100	97,1	98,5	93,7	80,7	100,0	95,2	95,3	86,9	94,5	99,6

3.3 Доступность услуг для инвалидов

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о доступности услуг, которые предоставляют образовательные организации Ненецкого автономного округа, для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, полученные по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг, относящихся к данной категории граждан.

Табл. 12 содержит:

- сведения по результатам наблюдений о наличии в образовательных организациях условий доступности услуг для инвалидов по таким составляющим как:

- 1) входные группы, оборудованные пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
- 4) сменные кресла-коляски;
- 5) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;

- информацию о следующих условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги образовательных организаций наравне с другими:

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
- 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

В табл. 13 представлены сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доступность услуг для инвалидов», включая число опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 10 образовательной организации Ненецкого автономного округа.

Таблица 12 - Наличие в образовательных организациях условий доступности услуг для инвалидов

№ п/п	Наименование организации	1. оборудование входных групп панелами (пользовными платформами)					2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов					3. наличие адаптированных лифтов, помещений расширенных дверных проемов				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1.	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад п. Искателей»	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	3		
2.	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»	1	0	1	0	0	2	1	1	0	1	0	1	4		
3.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»	0	0	1	1	1	3	1	1	0	1	1	1	5		
4.	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»	1	1	0	0	0	2	0	0	0	1	1	1	3		
5.	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3		
6.	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	1	1	3		
7.	ГБПОУ НАО «Ненецкое профессиональное училище»	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	1	1	3		
8.	ГБПОУ НАО «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж имени И.П. Выучейского»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2		
9.	ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова»	1	0	0	0	1	2	1	1	0	1	1	1	5		
10.	ГБУДО НАО «Дворец спорта «Норд»	1	1	1	1	0	4	1	1	0	1	0	1	4		

Таблица 13 - Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад п. Искателей»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Гыраль-школа»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»	ГБПОУ НАО «Ненецкое профессиональное училище»	ГБПОУ НАО «Парьян-марский социально-гуманитарный колледж имени И.П.	ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова»	ГБУДО НАО «Дворец спорта «Норд»
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов												
3.1.	Количество условий доступности образовательной организации для инвалидов	<i>5 и более условий</i>	1	2	3	2	0	2	2	0	2	4
	Значение показателя 3.1	100	20,0	40,0	60,0	40,0	0,0	40,0	40,0	0,0	20,0	80,0
	Значение показателя 3.1 с учетом значимости	30	6,0	12,0	18,0	12,0	0,0	12,0	12,0	0,0	6,0	24,0
Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими												
3.2.	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<i>5 и более условий</i>	3	4	5	3	3	3	3	2	5	4
	Значение показателя 3.2	100	60,0	80,0	100,0	60,0	60,0	60,0	60,0	40,0	100,0	80,0
	Значение показателя 3.2 с учетом значимости	40	24,0	32,0	40,0	24,0	24,0	24,0	24,0	16,0	40,0	32,0
Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов												
3.3.	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		1	10	11	6	2	4	2	4	11	6

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад п. Искателей»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»	ГБПОУ НАО «Ненецкое профессиональное училище»	ГБПОУ ПАО «Гарьян-Гарский социально-гуманитарный колледж имени И.П.	ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова»	ГБУДО НАО «Дворец спорта «Норд»
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу		1	10	12	7	2	4	2	4	11	7
	Значение показателя 3.3	100	100,0	100,0	91,7	85,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	85,7
	Значение показателя 3.3 с учетом значимости	30	30,0	30,0	27,5	25,7	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	25,7
	Итого по критерию:	100	60,0	74,0	85,5	61,7	54,0	66,0	66,0	46,0	76,0	81,7

3.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций

Табл. 14 настоящего раздела содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующие вопросы анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 10 образовательной организации Ненецкого автономного округа.

В указанной таблице приведены результаты обобщения информации об уровне удовлетворенности получателей услуг образовательных организаций Ненецкого автономного округа:

- при первичном контакте;
- при обращении в организацию;
- при дистанционных способах взаимодействия.

Таблица 14 - Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБОУ ЦАО «Центр	ГБОУ ЦАО «Центр	ГБОУ ЦАО «Средняя	ГБОУ ЦАО «Средняя	ГБОУ ЦАО «Средняя	ГБОУ ЦАО «Средняя	ГБОУ ЦАО «Средняя	ГБОУ ЦАО «Средняя	ГБОУ ЦАО «Средняя	ГБОУ ЦАО «Средняя
			развития ребенка – детский сад п.	развития ребенка – детский сад	школа № 5»	школа п. Искателей»	школа с. Ома»	школа п. Красное»	«Ненецкое профессиональное училище»	Марский социально-гуманитарный колледж	«Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г.	«Дворец спорта «Норд»
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию												
4.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги		35	193	313	195	24	118	32	142	176	258
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		35	194	334	215	24	126	32	149	181	260
	Значение показателя 4.1	100	100,0	99,5	93,7	90,7	100,0	93,7	100,0	95,3	97,2	99,2
	Значение показателя 4.1 с учетом значимости	40	40,0	39,8	37,5	36,3	40,0	37,5	40,0	38,1	38,9	39,7
Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию												
4.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги		35	192	315	196	23	118	29	141	173	259

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБОУ ЦАО «Центр	ГБОУ ЦАО «Центр	ГБОУ ЦАО «Средняя	ГБОУ ЦАО «Средняя	ГБОУ ЦАО «Средняя	ГБОУ ЦАО «Средняя	ГБОУ ЦАО «Средняя	ГБОУ ЦАО «Средняя	ГБОУ ЦАО «Средняя	ГБОУ ЦАО «Средняя
			развития ребенка – детский сад п.	развития ребенка – детский сад	школа № 5»	школа п. Искателей»	школа с. Ома»	школа п. Красное»	профессиональное училище»	Марский социально- гуманитарный колледж	аграрно-экономический техникум имени В.Г.	«Дворец спорта «Юрд»
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		35	194	334	215	24	126	32	149	181	260
	Значение показателя 4.2	100	100,0	99,0	94,3	91,2	95,8	93,7	90,6	94,6	95,6	99,6
	Значение показателя 4.2 с учетом значимости	40	40,0	39,6	37,7	36,5	38,3	37,5	36,3	37,9	38,2	39,8
Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия												
4.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия		27	131	230	146	20	82	22	97	123	192
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		27	132	239	157	21	84	24	98	125	193
	Значение показателя 4.3	100	100,0	99,2	96,2	93,0	95,2	97,6	91,7	99,0	98,4	99,5
	Значение показателя 4.3 с учетом значимости	20	20,0	19,8	19,2	18,6	19,0	19,5	18,3	19,8	19,7	19,9
	Итого по критерию:	100	100,0	99,2	94,5	91,3	97,4	94,4	94,6	95,8	96,8	99,4

3.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг

Табл. 15 настоящего раздела содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 10 образовательной организации Ненецкого автономного округа.

В указанной таблице приведены результаты обобщения информации о готовности получателей услуг рекомендовать конкретную образовательную организацию Ненецкого автономного округа другим лицам, а также об уровне их удовлетворенности:

- организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации, режимом (графиком) ее работы и пр.);
- условиями оказания услуг в целом.

Таблица 15 - Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад п. Искателей»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»	ГБПОУ НАО «Ненецкое профессиональное училище»	Марский социально-гуманитарный колледж имени аграно-экономический техникум имени В.Г.	ГБУДО НАО «Дворец спорта «Норд»	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)												
5.1.	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)		32	192	303	163	23	100	31	121	170	256
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		35	194	334	215	24	126	32	149	181	260
	Значение показателя 5.1	100	91,4	99,0	90,7	75,8	95,8	79,4	96,9	81,2	93,9	98,5
	Значение показателя 5.1 с учетом значимости	30	27,4	29,7	27,2	22,7	28,8	23,8	29,1	24,4	28,2	29,5
Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования												
5.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования		35	194	321	209	24	120	25	137	172	251
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		35	194	334	215	24	126	32	149	181	260
	Значение показателя 5.2	100	100,0	100,0	96,1	97,2	100,0	95,2	78,1	91,9	95,0	96,5

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБДОУ НАО «Центр развития	ГБДОУ НАО «Центр развития	ГБОУ НАО «Средняя школа	ГБОУ НАО «Средняя школа	ГБОУ НАО «Средняя школа	ГБОУ НАО «Средняя школа	ГБОУ НАО «Средняя школа	ГБОУ НАО «Немецкое	Марский социально-	аграрно-экономический	ГБУДО НАО «Дворец спорта
			ребенка – детский сад п. Искателей»	ребенка – детский сад «Гнездышко»	№ 5»	п. Искателей»	с. Ома»	п. Красное»	профессиональное училище»	колледж имени	техникум имени В.Г.	«Норд»	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Значение показателя 5.2 с учетом значимости	20	20,0	20,0	19,2	19,4	20,0	19,0	15,6	18,4	19,0	19,3	
Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования													
5.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования		34	192	320	184	23	120	28	128	173	258	
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		35	194	334	215	24	126	32	149	181	260	
	Значение показателя 5.3	100	97,1	99,0	95,8	85,6	95,8	95,2	87,5	85,9	95,6	99,2	
	Значение показателя 5.3 с учетом значимости	50	48,6	49,5	47,9	42,8	47,9	47,6	43,8	43,0	47,8	49,6	
	Итого по критерию:	100	96,0	99,2	94,3	85,0	96,7	90,5	88,4	85,7	95,0	98,5	

4 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями

По итогам проведения сбора и обобщения данных опроса получателей услуг и информации, размещенной на официальных сайтах организаций Ненецкого автономного округа, получена оценка качества условий оказания услуг этими организациями. Итоговые значения по организациям в общем рейтинге и в разрезе общих критериев качества оказания услуг, представлены на рис. 1-7.



Рисунок – 1 Общий рейтинг по средней оценке образовательных организаций, в баллах



Рисунок – 2 Рейтинг организаций по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации», в баллах

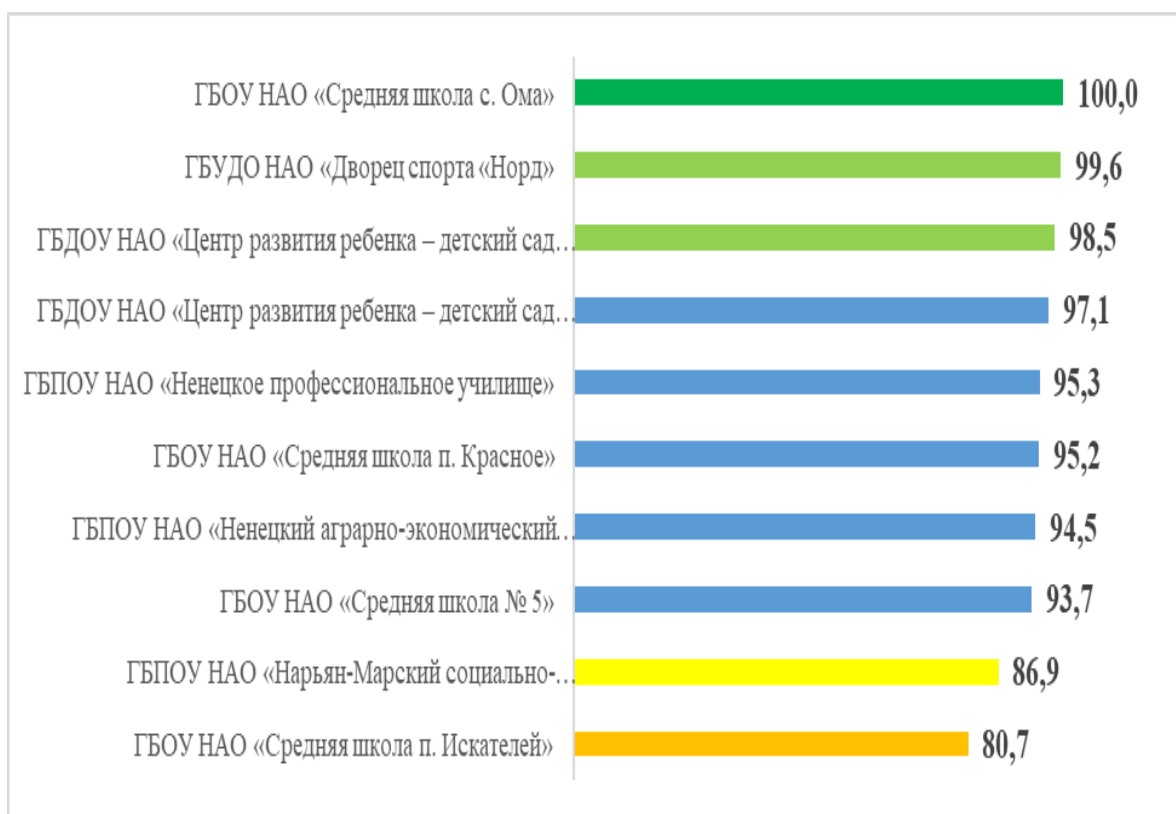


Рисунок – 3 Рейтинг организаций по критерию «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

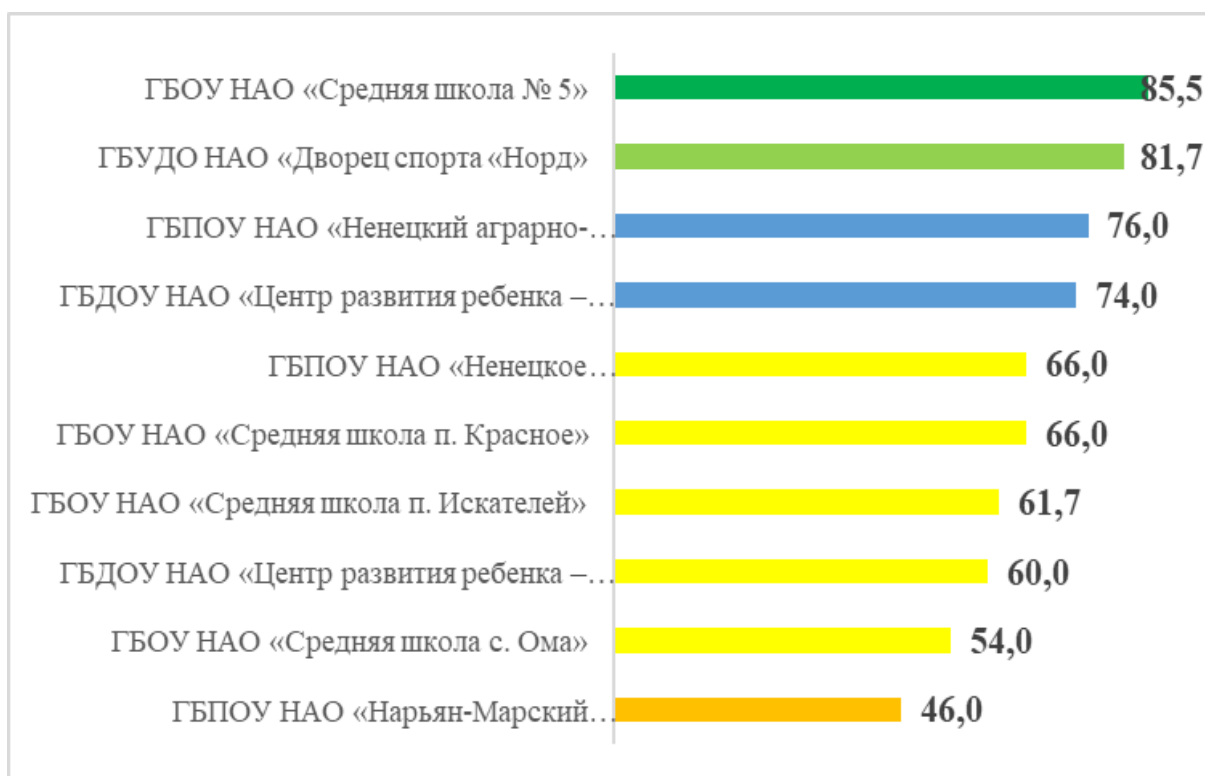


Рисунок – 4 Рейтинг образовательных организаций по критерию «Доступность услуг для инвалидов», в баллах



Рисунок – 5 Рейтинг образовательных организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций», в баллах



Рисунок – 6 Рейтинг образовательных организаций по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

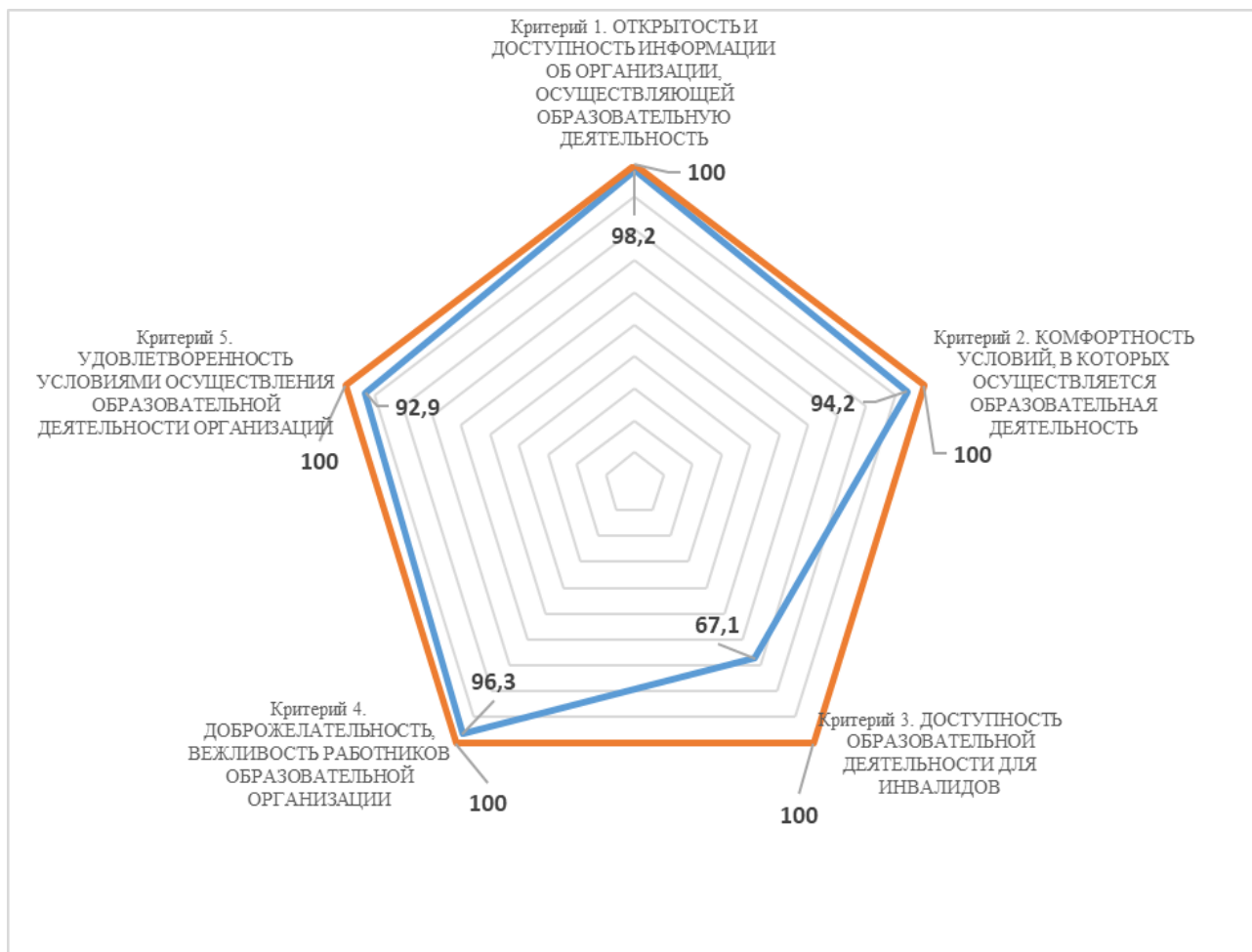


Рисунок – 7 Значения критериев независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями НАО в 2021 году

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг всеми 10 образовательными организациями Ненецкого автономного округа, представлены в табл. 15.

Таблица 15 - Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, в баллах

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад п. Искателей»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»	ГБОУ НАО «Ненецкое профессиональное училище»	ГБОУ НАО «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж	ГБОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Боровикова»	ГБУДО НАО «Дворец спорта «Норд»
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ												
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПАО	0,3	29,6	30,0	30,0	30,0	30,0	29,7	29,4	29,1	30,0	29,6
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0
1.3.	Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	0,4	40,0	39,7	38,8	37,3	40,0	39,1	34,7	37,3	39,0	38,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			99,6	99,7	98,8	97,3	100,0	98,8	94,1	96,4	99,0	98,5
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ												

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад п. Искателей»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»	ГБОУ НАО «Ненецкое профессиональное училище»	ГБОУ НАО «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж	ГБОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Боровикова»	ГБУДО НАО «Дворец спорта «Норд»
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	47,1	48,5	43,7	30,7	50,0	45,2	45,3	36,9	44,5	49,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K²			97,1	98,5	93,7	80,7	100,0	95,2	95,3	86,9	94,5	99,6
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ												
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0	12,0	18,0	12,0	0,0	12,0	12,0	0,0	6,0	24,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0	32,0	40,0	24,0	24,0	24,0	24,0	16,0	40,0	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0	30,0	27,5	25,7	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	25,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K³			60,0	74,0	85,5	61,7	54,0	66,0	66,0	46,0	76,0	81,7
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ												
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	40,0	39,8	37,5	36,3	40,0	37,5	40,0	38,1	38,9	39,7

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад п. Искателей»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»	ГБОУ НАО «Ненецкое профессиональное училище»	ГБОУ НАО «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж	ГБОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Борова»	ГБУДО НАО «Дворец спорта «Норд»
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	40,0	39,6	37,7	36,5	38,3	37,5	36,3	37,9	38,2	39,8
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20,0	19,8	19,2	18,6	19,0	19,5	18,3	19,8	19,7	19,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁴			100,0	99,2	94,5	91,3	97,4	94,4	94,6	95,8	96,8	99,4
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ												
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	27,4	29,7	27,2	22,7	28,8	23,8	29,1	24,4	28,2	29,5
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	20,0	20,0	19,2	19,4	20,0	19,0	15,6	18,4	19,0	19,3
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	48,6	49,5	47,9	42,8	47,9	47,6	43,8	43,0	47,8	49,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			96,0	99,2	94,3	85,0	96,7	90,5	88,4	85,7	95,0	98,5
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			90,5	94,1	93,4	83,2	89,6	89,0	87,7	82,1	92,2	95,5

5 Выводы и рекомендации

По результатам проведенной в 2021 году независимой оценки был выделен перечень недостатков по общим критериям в условиях оказания услуг образовательными организациями Ненецкого автономного округа, которые рекомендовано устранить.

Наибольшее количество недостатков зафиксировано по критерию качества условий оказания услуг в сфере образования «Доступность услуг для инвалидов».

Все образовательные организации из числа подлежащих независимой оценке в 2021 году не обладает или обладают, но частично, необходимыми условиями для обеспечения возможности инвалидам получать услуги наравне с другими; помещения, здания и прилегающие к ним территории организаций не отвечают требованиям доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В представленный ниже перечень для формирования плана для устранения выявленных недостатков включены образовательные организации Ненецкого автономного округа, которые получили по результатам НОК менее 100,0 баллов по соответствующему общему критерию оценки.

1. ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад п. Искателей»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

Было установлено, что на официальном сайте организации отсутствуют следующие информационные объекты:

1) Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний.

Рекомендуем разместить указанные выше информационные объекты на официальном сайте организации. А также регулярно обновлять информацию (на сайте и на стендах в помещениях организаций), следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) обновить материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений
- 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).

Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновить материально-техническое оснащение в учреждении, организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Для поддержания высокого уровня условий оказания услуг рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- *Развивать образовательную среду*
- *Новое здание*
- *Интерактивные доски в каждую группу*

- *Желаю внести общеразвивающее направление, а так же систематическое развитие речи воспитанников.*
- *Новые площадки для прогулок,*
- *Организации продленной группы для выполнения домашнего заданий (!), а не просто присмотр за детьми за 130 руб./день!*
- *сделайте пластиковый пропуск в детсад*
- *Отремонтировать Дорожное покрытие на территории ДС*

2. ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации. Рекомендуем регулярно обновлять информацию (на сайте и на стендах в помещениях организаций), следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) обновить материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории

Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновить материально-техническое оснащение в учреждении, организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

Более современные площадки для детей на улице, старые уже ломаются

- *Больше занятий с логопедом*
- *Больше игр на физическое развитие*
- *В сильный ветер не выводить детей на прогулку.*
- *Введение развивающих кружков при садике, таких как ШАХМАТЫ*
- *Ввести карточную(пластик) систему для того, чтобы попасть в детский сад*
- *Возобновить родительские собрания*
- *Заасфальтировать парковку*
- *Использовать "живые" (не электронные) музыкальные инструменты на музыкальных занятиях. Организовать работу УФО для профилактики детям с начинающимися симптомами ОРЗ.*
- *Не хватает шкафов для сушки одежды детям*
- *Просьба к Департаменту образования выделять средства на современное оснащение детских садов и сократить нагрузку на педагогов по отчетности.*
- *Работать в летнее время*
- *Укомплектовать мед.работников*
- *Цифровые технологии.*

3. ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации. Рекомендуем регулярно обновлять информацию (на сайте и на стендах в помещениях организаций), следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) обновить материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновить материально-техническое оснащение в учреждении, организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- Мало места для парковки. возле школы бегают много собак
- Улучшить качество питания
- Желательно больше информации о школе в СМИ
- Две перемены по 20 минут
- Более комфортные условия в помещениях
- Сделать более современной.
- Расширить факультативы
- Было бы не плохо школьникам иметь возможность оставлять сменную обувь и форму для физ. Занятий, так как носить её с собой постоянно иногда это огромный груз. Разумеется, не постоянно.
- Отремонтировать санузел
- Больше молодых специалистов, пенсионеров на пенсию
- Автобус для доставки к школе утром.
- Бесплатное питание для все классов
- Кружки и секции
- Вывозить детей всего класса на лёд или плавание, а не только тех кто посещает ГПД.
- Улучшение материальной базы
- Ввезти внутренние карты для оплаты питания ребёнком самостоятельно
- Построить стадион

4. ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации. Рекомендуем регулярно обновлять информацию (на сайте и на стендах в помещениях организаций), следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) обновить материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений
- 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).

Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновить материально-техническое оснащение в учреждении, организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- *Точка роста, секции, кружки, организация внеурочной деятельности,*
- *Больше привлекать молодых специалистов*
- *Не всегда хорошо работает интернет*
- *Построить новую школу для старших классов.*
- *Изменить Часы приема родителями в концелярии*
- *Доступ родителей в школу*
- *Было бы здорово, чтоб по-быстей началось строительство новой школы.*
- *Отремонтировать классы*

5. ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

По данному критерию получатели услуг в полной мере удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации. Для поддержания высокого уровня оказания услуг рекомендуем регулярно обновлять информацию (на сайте и на стендах в помещениях организаций), следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде..

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Для поддержания высокого уровня оказания услуг рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) периодически обновлять материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений
- 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).

Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновить материально-техническое оснащение в учреждении, организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников

организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- *Не хватает педагогов.*

6. ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

Было установлено, что на официальном сайте организации отсутствуют следующие информационные объекты:

- 1) Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий.

Рекомендуем разместить указанные выше информационные объекты на официальном сайте организации. А также регулярно обновлять информацию (на сайте и на стендах в помещениях организаций), следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Для поддержания высокого уровня оказания услуг рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) периодически обновлять материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие сменных кресел-колясок

- 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).

Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновить материально-техническое оснащение в учреждении, организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- *Обеспечение лучшего интернета*
- *Больше уделять внимание спорту*
- *Обновление материально-технической базы*
- *Хотелось бы, чтобы в столовой была выпечка.*
- *Больше кружковой работы*
- *Установить кулеры с питьевой водой.*

7. ГБПОУ НАО «Ненецкое профессиональное училище»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

Было установлено, что на официальном сайте организации отсутствуют следующие информационные объекты:

1) Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий;

2) Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование

Рекомендуем разместить указанные выше информационные объекты на официальном сайте организации. А также регулярно обновлять информацию (на сайте и на стендах в помещениях организаций), следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Для поддержания высокого уровня оказания услуг рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) периодически обновлять материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений
- 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)

Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновить материально-техническое оснащение в учреждении, организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- *Бесплатное питание. Выходные суббота, воскресенье. Убрать ненужные предметы.*
- *Разместить онлайн расписание уроков*
- *Увеличить набор*
- *Побольше профессий*
- *Места где можно посидеть, отдохнуть!!! Автомат с едой, кулеры с водой*

8. ГБПОУ НАО «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж имени И.П. Выучейского»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации. Рекомендуем регулярно обновлять информацию (на сайте и на стендах в помещениях организаций), следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Для поддержания высокого уровня оказания услуг рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) периодически обновлять материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений
- 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)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории

Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновить материально-техническое оснащение в учреждении, организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- Новое здание и снизить цены в столовой

- Пожелания - покупка сервера для обучения в IT-области
- Набрать больше специалистов
- Задуматься о строение нового здания или сделать ремонт с хорошим отоплением!!!
- новый спортзал
- Все хорошо. Но только старое здание
- ввести обучение по пятидневке.

9. ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации. Рекомендуем регулярно обновлять информацию (на сайте и на стендах в помещениях организаций), следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Для поддержания высокого уровня оказания услуг рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) периодически обновлять материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновить материально-техническое оснащение в учреждении, организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников

организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- *В зимний период обучение начинать с 9-00*
- *Не учиться в субботу*
- *Больше мест для отдыха на переменах*
- *Информирование родителей об успеваемости*

10. ГБУДО НАО «Дворец спорта «Норд»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации. Рекомендуем регулярно обновлять информацию (на сайте и на стендах в помещениях организаций), следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Для поддержания высокого уровня оказания услуг рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) периодически обновлять материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории

Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновить материально-техническое оснащение в учреждении, организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- Ввести занятия для взрослых (обучение плаванию и аквааэробика)
- Больше времени для детских групп в бассейн
- Организовать wi-fi в холле
- Не всегда удобно время посещения организации
- Вернуть буфет.
- Автобусную остановку надо поставить ближе к норду.
- Бассейн побольше
- Заменить штат уборщиц и гардеробщиц
- Возобновить работу снекового аппарата
- Кофе автомат поставить
- инвентарь обновить.

Для совершенствования деятельности всех оцениваемых образовательных организаций рекомендованы следующие меры:

1. Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности образовательных организаций на официальных сайтах в соответствие со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации», приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации». В ходе контент-анализа официальных сайтов образовательных организаций было выявлено отсутствие/несоответствие информации установленным нормативными правовыми актами требованиям к объему информации о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах. Необходимо своевременно актуализировать и дополнять электронные сервисы организаций. Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений. Следить за актуальностью размещенных на официальном сайте ссылок на внешние информационные источники.

2. Предпринять меры по приведению в соответствие с действующими нормативами информационные стенды во всех организациях.

3. Совершенствовать материально-техническую базу организаций; разместить актуальную информацию о материально-техническом обеспечении организаций на официальных сайтах в сети «Интернет».

4. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайтах организаций анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее. Рекомендуется размещение прямой ссылки на анкету, в случае ее расположения на внешнем информационном ресурсе. В целях повышения активности участия в анкетировании получателей образовательных услуг, ссылка (гиперссылка) должна быть оформлена в яркий баннер, расположенный на главной странице официального сайта.

5. Предпринять меры по повышению доступности услуг всех оцениваемых организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в 2021 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 10 государственной образовательной организацией Ненецкого автономного округа, дают основание сделать следующие выводы.

Максимальное значение показателей (95,5 балла из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, получено ГБУДО НАО «Дворец спорта «Норд».

Средние значения показателей (по 10 образовательной организации) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 98,2 балла (из 100 возможных);
- по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 94,2 балла;
- по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 67,1 балла;
- по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 96,3 балла;
- по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 92,9 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2021 году 89,7 балла, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как удовлетворительное.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 888н «Об утверждении рекомендаций о порядке предоставления Минфину России информации о достигнутых (фактических) значениях целевых показателей (нормативов) оптимизации сети государственных и муниципальных учреждений для учета при распределении межбюджетных трансфертов из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации»

2. Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации.

3. Приказ Минпросвещения России от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

6. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

АНКЕТА

для оценки качества условий оказания услуг организациями образования

Уважаемый респондент!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организаций образования, получателями услуг которых являетесь Вы (Ваши дети). Просим внимательно отнестись к анкетированию и ответить на все вопросы.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе организации образования.

- 1. Проживаете ли Вы в Ненецком автономном округе постоянно?** *(Выберите 1 ответ)*
 1. Да
 2. Нет *(Закончить)*
- 2. К какой возрастной группе Вы относитесь?** *(Выберите 1 ответ)*
 1. 17 лет и младше *(Закончить)*
 2. 18 лет и старше
- 3. Укажите организацию образования, работу которой Вы оцениваете.** *(Выберите 1 ответ)*
 1. ...
- 4. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**
 1. Да
 2. Нет *(переход к вопросу 6)*
- 5. Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах?** *(Выберите 1 ответ)*
 1. Удовлетворен(а)
 2. Не удовлетворен(а)
- 6. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**
 1. Да
 2. Нет *(переход к вопросу 8)*
- 7. Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет»?** *(Выберите 1 ответ)*
 1. Удовлетворен(а)
 2. Не удовлетворен(а)
- 8. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (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 в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?** *(Выберите 1 ответ)*
 1. Удовлетворен(а)
 2. Не удовлетворен(а)
- 9. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?** *(Выберите 1 ответ)*
 1. Да
 2. Нет *(переход к вопросу 11)*
- 10. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?** *(Выберите 1 ответ)*

1. Да
2. Нет

11. Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

12. Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, библиотекари и прочие работники)? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

13. 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.)?

1. Да
2. Нет *(переход к вопросу 15)*

14. Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на получение услуги, получение консультации и прочее))? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

15. Вы лично готовы или нет рекомендовать эту организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? *(Выберите 1 ответ)*

1. Да, готов(а)
2. Нет, не готов(а)

16. Удовлетворены Вы или нет графиком работы этой организации образования? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

17. В целом, удовлетворены Вы или нет условиями оказания услуг в этой организации образования? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

18. Ваши предложения, пожелания по улучшению условий оказания услуг в оцениваемой организации образования. *(Напишите)*

19.

Спасибо за участие в исследовании. В связи с тем, что возможен контроль моей работы организаторами исследования, прошу указать Ваши персональные данные. Заранее приношу извинения за возможный телефонный звонок от организаторов исследования для проверки факта опроса.

Я, _____ *(ФИО респондента)* даю согласие исследовательской организации ООО «ГЭПИЦентр-1» (далее по тексту Центр) на обработку моих персональных данных, указанных в анкете, в целях получения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы Ненецкого автономного округа и проведения контроля работы интервьюеров.

Я уведомлен, что Центр является оператором персональных данных в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27 июля 2006 года. При обработке

персональных данных Центр обязуется соблюдать требования применимого законодательства в отношении защиты персональных данных, и, в частности, обеспечить конфиденциальность и защиту персональных данных от несанкционированного доступа и других неправомерных действий.

20. Укажите, пожалуйста, номер телефона, по которому с Вами можно связаться по вопросам оценки качества условий оказания услуг данным учреждением и для проверки факта опроса. (Напишите)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

21. Укажите, пожалуйста, свой домашний адрес. (Напишите)

--

Протокол № 1 Для Образовательных организаций
Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Наименование организации	
--------------------------	--

Таблица 1

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии информации на инф. стендах	
	I. Основные сведения		
1.	Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	есть	нет
2.	Информация о режиме, графике работы	есть	нет
3.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	есть	нет
	II. Структура и органы управления образовательной организацией		
4.	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	есть	нет
	III. Документы (в виде копий)		
5.	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	есть	нет
6.	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	есть	нет
7.	Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	есть	нет
8.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	есть	нет
	IV. Образование		
9.	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)	есть	нет
10.	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	есть	нет
11.	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	есть	нет
	<i>Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают*:</i>		
12.	Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы	есть	нет

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/ отсутствии информации на инф. стендах	
	набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления		
	V. Руководство. Педагогический состав		
13.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	есть	нет
	VI. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности		
14.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	есть	нет
	VII. Платные образовательные услуги		
15.	Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	есть	нет

Протокол № 2
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Наименование организации	
--------------------------	--

Таблица 1

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии	
		есть	нет
1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	есть	нет
2)	наличие и понятность навигации внутри организации	есть	нет
3)	наличие и доступность питьевой воды	есть	нет
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	есть	нет
5)	санитарное состояние помещений организации	есть	нет
6)	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	есть	нет
7)	доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	есть	нет

Протокол № 3
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование организации	
--------------------------	--

Таблица 1

Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии	
		есть	нет
1)	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	есть	нет
2)	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	есть	нет
3)	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	есть	нет
4)	наличие сменных кресел-колясок	есть	нет
5)	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	есть	нет

Таблица 2

Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии	
		есть	нет
1)	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	есть	нет
2)	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	есть	нет
3)	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	есть	нет
4)	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	есть	нет
5)	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	есть	нет
6)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	есть	нет