

# АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

**По результатам проведения независимой оценки качества образовательных услуг в образовательных организациях, осуществляющих программы дошкольного, общего, дополнительного и среднего профессионального образования, сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными учреждениями Республики Саха (Якутия) в 2023 году**

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АС-ХОЛДИНГ»  
(ООО «АС-Холдинг»)

УДК: \_\_\_\_\_  
Рег.№: \_\_\_\_\_

СОГЛАСОВАНО

Министерство образования и науки  
Республики Саха (Якутия)

\_\_\_\_\_ И.П. Любимова

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

М.П.

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
ООО «АС-Холдинг»

\_\_\_\_\_ Е.В.Ханова

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

По результатам проведения независимой оценки качества образовательных услуг в образовательных организациях, осуществляющих программы дошкольного, общего, дополнительного и среднего профессионального образования, сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными учреждениями Республики Саха (Якутия) в 2023 году

Государственный контракт №0816500000623006620  
от 12.05.2023 г.

Руководитель \_\_\_\_\_

Ханова Е.В.

г. Москва 2023

## Оглавление

<b><u>ОГЛАВЛЕНИЕ</u></b> .....	<b>3</b>
<b><u>ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ</u></b> .....	<b>5</b>
<b><u>ВВЕДЕНИЕ</u></b> .....	<b>7</b>
<b><u>ОТЧЕТ ПО ПРОВЕДЕНИЮ СБОРА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ</u></b> .....	<b>8</b>
НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА .....	8
МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ:.....	10
РАЗРАБОТКА ВОПРОСОВ АНКЕТЫ: .....	11
ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ) , В КОТОРЫХ ПРОВОДИЛАСЬ НОК В 2023 ГОДУ .....	11
ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ .....	12
<b><u>ОТЧЁТ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ</u></b> .....	<b>13</b>
ОБОБЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЁННОЙ НА САЙТАХ И СТЕНДАХ ОРГАНИЗАЦИИ.....	14
ОБОБЩЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ В ЧАСТИ КОМФОРТНОСТИ УСЛОВИЙ .....	15
ОБОБЩЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ В ЧАСТИ ДОСТУПНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.....	16
ОБОБЩЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ В ЧАСТИ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ .	17
<b><u>ОТЧЕТ ПО АНАЛИЗУ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ</u></b> .....	<b>18</b>
ОБЩИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПО КРИТЕРИЯМ И ПОКАЗАТЕЛЯМ.....	18
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ .....	21
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ .....	23
ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ .....	25
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ .....	26
УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ .....	28
АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ В ТЕРРИТОРИАЛЬНОМ РАЗРЕЗЕ.....	30

<b><u>ОТЧЕТ О ФОРМИРОВАНИИ ОТЧЕТНЫХ ТАБЛИЦ И МАТЕРИАЛОВ В ЦЕЛЯХ ИХ РАЗМЕЩЕНИЯ НА ФЕДЕРАЛЬНОМ САЙТЕ WWW.BUS.GOV.RU В СООТВЕТСТВИИ С ДЕЙСТВУЮЩИМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ .....</u></b>	<b><u>33</u></b>
<b>СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ СБОРА И СИСТЕМАТИЗАЦИИ ПЕРВИЧНЫХ ДАННЫХ .....</b>	<b>34</b>
<b><u>ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ.....</u></b>	<b><u>43</u></b>

## Термины и определения

В настоящем отчёте применяются термины с соответствующими определениями:

Термин/сокращение	Определение
Техническое задание	техническое задание на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями Республики Саха-Якутия и иными организациями, расположенными на территории Республики Саха-Якутия и осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Республики Саха-Якутия, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности
Анкетирование	метод проведения социологических опросов, при котором общение между интервьюером и респондентом осуществляется в соответствии с разработанной анкетой
Респонденты	лица, принявшие участие в анкетировании (опросе)
Генеральная совокупность	совокупность всех участников образовательного процесса для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организацией
Выборочная совокупность (выборка)	часть отобранных объектов из генеральной совокупности, подлежащих опросу
Репрезентативность	соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности в целом
Государственный контракт	контракт на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями Республики Саха-Якутия и иными организациями, расположенными на территории Республики Саха-Якутия и осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Республики Саха-Якутия, в отношении которых проводится независимая оценка качества
Заказчик	Министерство образования и науки Республики Саха (Якутия)
Исполнитель	ООО «АС-Холдинг»
Исследование	комплекс мероприятий по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями Республики Саха-Якутия и иными организациями, расположенными на территории Республики Саха-Якутия и осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Республики Саха-Якутия, в отношении которых проводится независимая оценка качества
Образовательные организации	Государственные образовательные организации Республики Саха-Якутия, и иные организации, расположенные на территории Республики Саха-Якутия и осуществляющие образовательную деятельность в соответствии с действующим законодательством об образовании в Российской Федерации, в

	отношении которых проводится независимая оценка качества
Программа исследования	документ, включающий информацию о местах и сроках оказания услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями Республики Саха-Якутия иными организациями, расположенными на территории Республики Саха-Якутия и осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Республики Саха-Якутия, в отношении которых проводится независимая оценка качества в, методах исследования, инструментарии исследования, планируемых результатах
Инфокарта	Документ, содержащий данные по результатам обследования организации
Респондент	лицо, принявшее участие в онлайн-анкетировании
Получатели образовательных услуг	обучающиеся организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и их родители (законные представители)
Анкета	Бланк, содержащий перечень вопросов и варианты ответов, либо поля для занесения текстовых ответов
Онлайн-анкета	интерактивная анкета, размещенная на согласованном с Заказчиком адресе URL в сети «Интернет» и заполняемая с компьютера или мобильного устройства в режиме онлайн
Электронная платформа	Информационная система НОКОУ, используемая Исполнителем для сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций в Республике Саха-Якутия.
ДО	дошкольное образование
ДОД	дополнительное образование детей
ОО	общее образование (включая начальное общее, основное общее среднее (полное) общее
СПО	среднее профессиональное образование

## **Введение**

В современных условиях независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – НОКОУ) является одной из форм общественного контроля и осуществляется с целью информирования участников образовательных отношений (в первую очередь потребителей услуг) о качестве условий предоставления образовательных услуг, которое обеспечивает образовательная организация.

НОКОУ направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, о качестве условий оказываемых обучающимся услуг при реализации образовательных программ, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ и улучшения информированности потребителей о качестве условий работы образовательной организации.

Результаты НОКОУ организаций предоставляют получателям образовательных услуг дополнительный инструмент для навигации при выборе организации для обучения и, одновременно, являются основой для формирования новых принципов управления образованием – от контроля деятельности образовательных организаций к повышению условий предоставления ими образовательных услуг за счет внешней оценки этих условий со стороны участников образовательного процесса. НОКОУ организаций направлено не столько на достижение конкурентного преимущества образовательных организаций, сколько на выявление и приведение в соответствие условий осуществления образовательной деятельности в соответствии с потребностями участников образовательного процесса.

Система оценки основана на 5 критериях и 15 показателях, позволяет применять единые критерии для образовательных организаций, осуществляющих обучение по образовательным программам различных уровней и видов. Результаты оценки также сопоставимы с аналогичными результатами в других отраслях социальной сферы – культура, социальная защита населения и социально-медицинская экспертиза, медицина.

## **Отчет по проведению сбора информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций**

### ***Нормативно-правовая база***

При проведении сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями используются следующие нормативные правовые акты:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. Федеральный закон от 05 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 года № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации».

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

6. Приказ Министерства труда Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 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».

7. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, по основным общеобразовательным программам, основным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам» (далее – приказ Минпросвещения России № 114).

8. Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 07 мая 2019 года № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

9. Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 года № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта

образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формате представления информации».

10. Приказ Минобрнауки России от 09 ноября 2015 года № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

11. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 сентября 2020 года № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи».

12. Примеры 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, разработанные Министерством труда Российской Федерации (август 2019 года).

13. Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей, разработанные Министерством просвещения Российской Федерации (2023 год)<sup>1</sup>.

### **Цель исследования:**

Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, осуществляющими образовательные программы дошкольного, общего, дополнительного и среднего профессионального образования, Республики Саха (Якутия) (далее – НОКОУ).

### **Задачи исследования:**

- 1) Сформировать итоговые массивы данных, заполнить отчетные формы предоставления информации на основе анкет, телефонных опросов, актов НОКОУ;
- 2) Систематизировать выявленные проблемы деятельности образовательных организаций, подлежащих НОКОУ, выявить территориальные и иные особенности исследуемых параметров и показателей их деятельности, подготовить анализ динамики исследуемых параметров и показателей образовательных организаций, подлежащих НОКОУ;
- 3) Произвести замер удовлетворенности качеством деятельности участников образовательного процесса каждой образовательной организации;
- 4) Осуществить анализ и оценку качества условий осуществления образовательной деятельности учреждений,
- 5) Рассчитать промежуточные и итоговые баллы в соответствии с Приказом Министерства труда Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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». При появлении новых рекомендаций от Минпроса России произвести корректировку значений.
- 6) Рассчитать интегральную оценку качества условий осуществления образовательной деятельности учреждений на основе актов оценки качества условий осуществления образовательной деятельности учреждений, которые

---

<sup>1</sup>В случае корректировки Методических рекомендаций к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей, разработанных Министерством просвещения Российской Федерации, обновленные рекомендации будут направлены Заказчиком дополнительно.

основываются на результатах анкетирования родительской и педагогической общественности образовательных организаций.

- 7) Сформировать рейтинги (рэнкинги) учреждений в формате .XLS и .XLSX:
  - по каждому показателю пяти общих критериев;
  - по каждому общему критерию;
  - по пяти общим критериям и их показателям.
- 8) Сформировать интегральный рейтинг учреждений в формате .XLS и .XLSX.
- 9) Определить по значению интегрального показателя рейтинг организаций в Республике Саха (Якутия), по среднему значению интегрального показателя - рейтинг региона среди всех субъектов Российской Федерации.

**Объект исследования:**

Образовательные организации Республики Саха (Якутия).

**Предмет исследования:**

Качество условий осуществления образовательной деятельности.

***Методы исследования:***

Сбор данных по показателям НОКОУ осуществлялся Исполнителем методом анкетирования, в том числе с использованием дистанционных и Интернет-ресурсов, наблюдения, визуального осмотра.

Сбор, обобщение и анализ информации, полученной Исполнителем в результате обработки заполненных респондентами анкет, обрабатывались в программах, позволяющих обеспечить валидность и надежность полученных данных.

Инструментарий и алгоритм сбора и обработки информации для проведения НОКОУ осуществлялся в режиме очного анкетирования и в режиме on-line анкетирования.

Было обеспечено информирование муниципальных образований, расположенных на территории Республики Саха (Якутия), муниципальных органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, расположенных на территории Республики Саха (Якутия), образовательных организаций о проведении независимой оценки по электронной почте. Общие требования к проведению исследования соблюдались: обработка данных исследования осуществлялась исключительно для статистических целей при условии обязательного обезличивания персональных данных, полученных от каждого опрошенного, если получение персональных данных необходимо при проведении опроса. Получение персональных данных о получателях образовательных услуг, принимающих участие в исследовании, и их обработка осуществлялись с соблюдением принципов и правил, установленных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

### *Разработка вопросов анкеты:*

При анкетировании выявлялся уровень удовлетворённости условиями осуществления образовательной деятельности. Выявление производилось на основании анкеты. Вопросы анкеты обеспечивали выявление уровня удовлетворённости по следующим показателям:

- Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на инф. стендах
- Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на оф. сайте
- Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации
- Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации
- Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью раб-в, обесп. первичный контакт
- Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью раб-в, обесп. непосред. оказание услуги
- Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью раб-в в дист. форме  
Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым  
Удовлетворённость графиком работы организации
- Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации

### *Перечень образовательных организаций Республики Саха (Якутия), в которых проводилась НОК в 2023 году*

АТЕ	тип	Наименование организации:	№п/п
ГО «Город Якутск»	ПОО	ГБПОУ РС (Я) «Якутский коммунально-строительный техникум»	19

## *Выборка исследования*

1. Оцениваемые организации – 443 образовательных организации республики Саха-Якутия.

2. Объем выборочной совокупности респондентов для выявления мнения граждан формируется для каждой образовательной организации в зависимости от общей численности участников образовательного процесса, в данной организации в течение календарного года предшествующего году проведения независимой оценки качества, и составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной образовательной организации.

3. Выборка по каждой организации формируется с учётом данных обследования о численности обучающихся.

**Таблица 1. Расчёт выборки в организациях**

Получатели образовательных услуг	Общеобразовательные организации
Обучающиеся	+ лица, достигшие 14 лет
Родители (законные представители)	+
Генеральная совокупность	Соответствует сумме общей численности обучающихся и численности обучающихся, достигших 14 лет, в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества

При формировании объема генеральной и выборочной совокупности респондентов в одной организации, осуществляющей образовательную деятельность, в зависимости от уровня образования следует руководствоваться Методическими рекомендациями к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей, разработанными Министерством просвещения Российской Федерации.

Фактическая выборка исследования отражена в Таблице 2.

**Таблица 2. Фактическая выборка исследования**

№ п/п	Наименование учреждения	Генеральная совокупность	Выборка (анкет)	доля опрошенных в ГС
19	ГБПОУ РС (Я) «Якутский коммунально-строительный техникум»	328	368	112%

## **Отчёт по проведению обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций**

Был проведён сбор информационных карт образовательных организаций (далее – инфокарты) с указанием контингента учащихся. Инфокарты заверенные подписью и печатью организации. Обязательное содержимое инфокарт: ИНН организации, общее количество обучающихся, количество обучающихся, старше 14 лет; ответственное лицо по НОКОУ, адрес электронной почты и телефон. По необходимости заказчиком перечень может быть расширен.

### **Форма представления инфокарт:**

1. Сводная информация в формате .XLS И .XLSX Данные обработаны и сведены в единый массив данных по территориальному признаку.

2. Инфокарты каждой организации сброшюрованы в тома и сформированы по территориальному признаку с описью организаций.

Была обеспечена открытость сбора информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций.

Собраны и обобщены данные, полученные в ходе проведения НОКОУ, сформировать базы данных в форматах .XLS и .XLSX.

При проведении сбора и обобщения информации, Исполнитель использовал:

- информацию о деятельности образовательных организаций, подлежащих НОКОУ, формируемую в соответствии со статистической отчетностью, предоставленной органами местного самоуправления, осуществляющими управление в сфере образования, расположенными на территории Республики Саха (Якутия) (в случае, если она не размещена на официальном сайте образовательной организации);

- информацию с официальных сайтов образовательных организаций, подлежащих НОКОУ;

- информацию, полученную в процессе опросов участников отношений в сфере образования: обучающихся/воспитанников, родителей (законных представителей) обучающихся/воспитанников образовательных организаций, подлежащих НОКОУ;

- информационные материалы, статистическую информацию, размещенные на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия), органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования на территории Республики Саха (Якутия).

Исполнитель предоставляет Заказчику отчет по проведению сбора информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций, объем – не менее 20 страниц, формат А4.

Для обеспечения достоверности, объективности и сопоставимости информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций по показателям, подлежащим экспертной оценке, расчет показателей производился по формулам, согласованным с Заказчиком в течение 20 дней с момента заключения контракта.

### *Обобщение информации, размещённой на сайтах и стендах организации*

По результатам НОК, было проведено обобщение информации на сайтах и стендах организации. Результаты обобщения приведены в Таблице 3.

**Таблица 3. Обобщение информации на сайтах и стендах организации**

№ п/п	Наименование учреждения	Информация на стендах	Информация на официальных сайтах	Способы дистанционного взаимодействия
19	ГБПОУ РС (Я) «Якутский коммунально-строительный техникум»	100	100	4

**Обобщение результатов в части комфортности условий**

Таблица 4. Условия комфортности

№ п/п	Наименование образовательной организации	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации и внутриобращений, организации,	Доступность питьевой воды (наличие работающих точек),	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации
19	ГБПОУ РС (Я) «Якутский коммунально-строительный техникум»	1	1	1	1	1

*Обобщение результатов в части доступности образовательной деятельности для инвалидов*

Таблица 5. Условия доступности для инвалидов

№ п/п	Наименование образовательной организации	Наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации Брайля	Возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению	Помощь оказываемая работниками организации, прошедшими обучение	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.
19	ГБПОУ РС (Я) «Якутский коммунально-строительный техникум»	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1

*Обобщение результатов в части удовлетворённости осуществления образовательной деятельности*

Таблица 5. Удовлетворённость участников образовательного процесса

№ п/п	Наименование образовательной организации	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на инф. стендах	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на оф. сайте	Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью раб-в, обесп. первичный контакт	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью раб-в, обесп. непосред. оказание услуги	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью раб-в в дист. форме	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость графиком работы организации	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации
19	ГБПОУ РС (Я) «Якутский коммунально-строительный техникум»	96%	95%	95%	84%	90%	93%	89%	92%	90%	94%

## Отчет по анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций

### *Общие результаты по критериям и показателям*

Общий средний балл составил 90,6. При этом, среди критериев, наиболее высокое значение принимают критерии открытости и доступности информации (97,8) и комфортности условий осуществления образовательной деятельности (97,7). Далее следуют критерии удовлетворённости условиями осуществления образовательной деятельности (96,1) а также доброжелательности и вежливости работников образовательной организации (95,8),. . Наименьшее значение принимает критерий доступности образовательной деятельности для инвалидов (65,7).

 The picture can't be displayed.

При этом, распределение оценок по организациям показало следующее:

Все организации получили оценки на уровне 81 балл и выше, что, в соответствии с критериями сайта bus.gov.ru считается отличной оценкой. При этом, по 4 из 5 критериев – открытости и доступности информации, комфортности условий осуществления образовательной деятельности, доброжелательности и вежливости работников организации, удовлетворённости условиями осуществления образовательной деятельности – также были получены 100% высоких оценок.

В части доступности услуг для инвалидов, получено лишь 16% высоких оценок, 30% - ниже среднего, и 54% - средних.

**Таблица 6. Распределение организаций по уровню оценки качества условий осуществления образовательной деятельности**

<b>Группы по уровню оценки качества условий осуществления образовательной деятельности</b>	<b>Крит 1</b>	<b>Крит 2</b>	<b>Крит 3</b>	<b>Крит 4</b>	<b>Крит 5</b>	<b>ИТО Г</b>
<b>Отлично (81 -100 баллов)</b>	100%	100%	16%	100%	100%	100%
<b>Хорошо (61-80 баллов)</b>	0%	0%	30%	0%	0%	0%
<b>Удовлетворительно (41-60 баллов)</b>	0%	0%	54%	0%	0%	0%
<b>Неудовлетворительно (21-40 баллов)</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Плохо (0 - 20 баллов)</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Индивидуальные результаты по организациям приведены в Таблице 7.

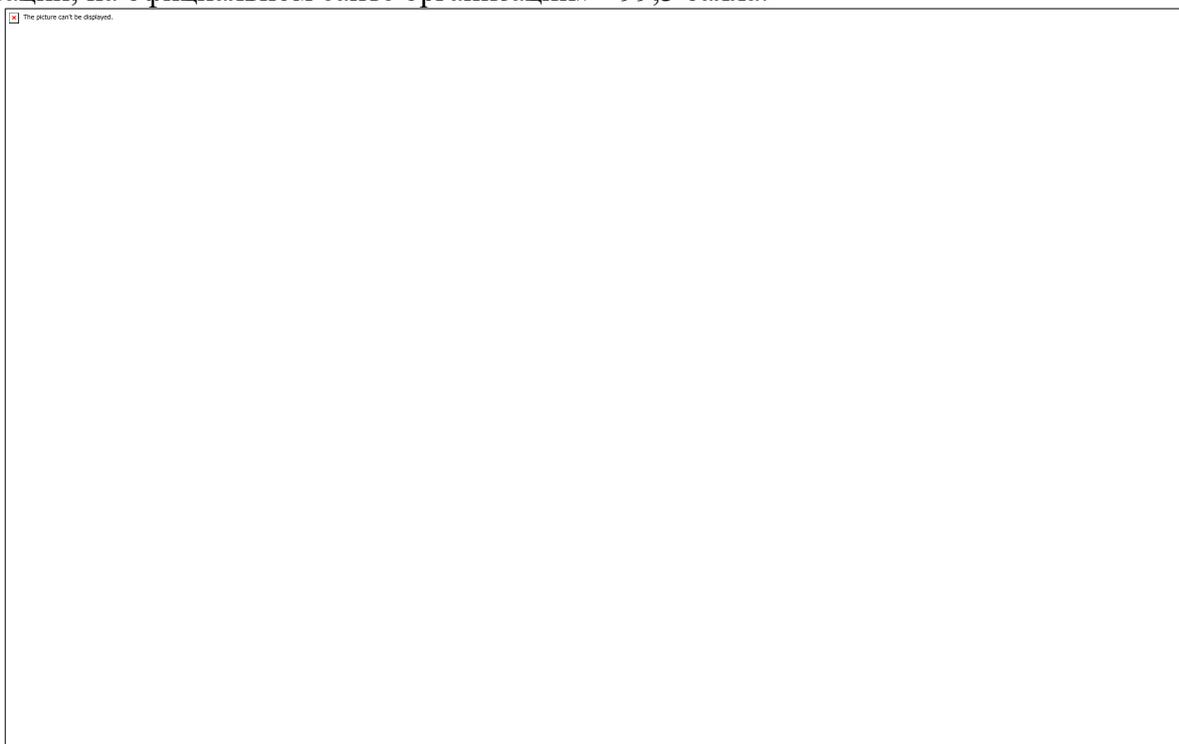
**Таблица 7. Индивидуальные результаты по организациям**

№ п/п	Наименование учреждения	Открытость и доступность информации организации	Комфортность условий	Доступность для инвалидов	Добротность, вежливость работников	Удовлетворенность условиями	Итоговый балл	Место в рейтинге
19	ГБПОУ РС (Я) «Якутский коммунально-строительный техникум»	98	97,5	55,2	91	92,6	86,86	547

## Открытость и доступность информации об образовательной организации

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 97,83 баллов из 100 возможных.

Анализ показателей выявил, что показатель «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» принимает значение 96,2, показатель «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» - 89,4 баллов. Показатель «Доля участников образовательного процесса, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации» - 99,3 балла.



Индивидуальные результаты по организациям приведены в Таблице 8.

**Таблица 8. Индивидуальные оценки организаций по критерию открытости и доступности информации**

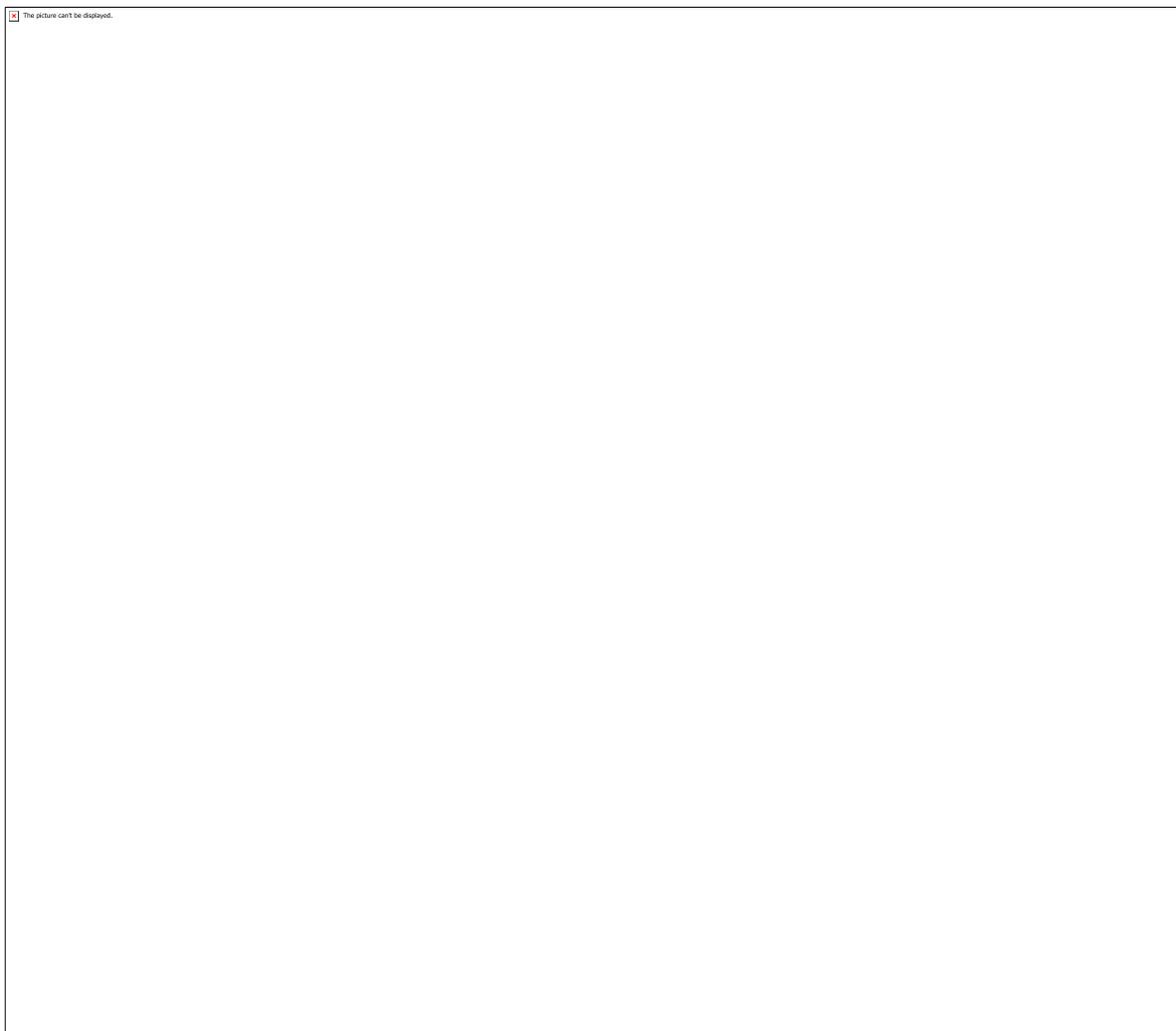
№п/п	Наименование организации	Соответствие информации о деятельности ОО размещенной на общедоступных информационных ресурсах НПА РФ	Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи	Доля участников образовательного процесса, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации ...	Всего по критерию 1	Место в рейтинге
19	ГБПОУ РС (Я) «Якутский коммунально-строительный техникум»	100	100	95	98	311-369



### ***Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность***

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 97,66 баллов из 100 возможных.

Анализ показателей выявил, что значение показателей объективной оценки «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (100) выше показателей субъективной оценки: «Доля участников образовательного процесса, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных участников образовательного процесса)» (97,66).

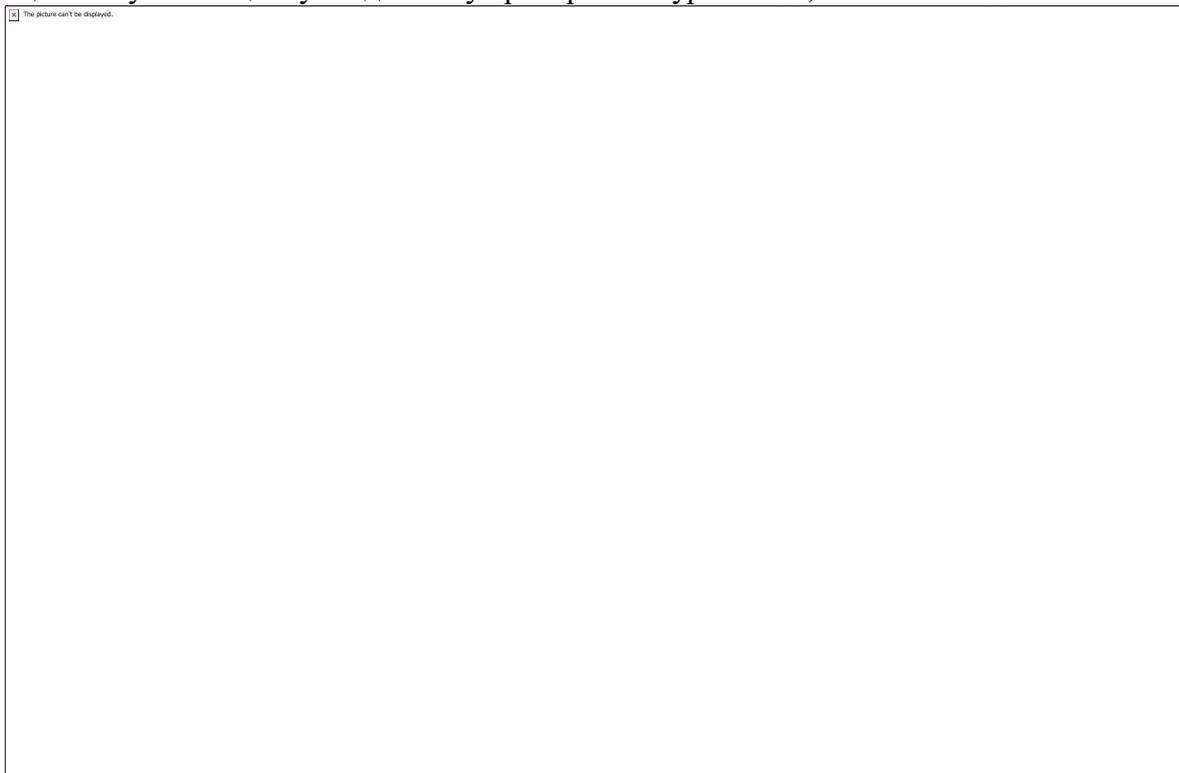


**Таблица 9. Индивидуальные оценки организаций по критерию комфортности условий**

№п/п	Наименование организации	Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:	Доля участников образовательного процесса, удовлетворенных комфортностью условий...	Всего по критерию 2	Место в рейтинге
19	ГБПОУ РС (Я) «Якутский коммунально-строительный техникум»	100	95	97,5	360-385

## *Доступность образовательной деятельности для инвалидов*

По данному критерию отмечается наиболее низкая оценка. В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 65,7 балла из 100 возможных.



Анализ показателей выявил, что наиболее высокое значение принимает показатель «Доля участников образовательного процесса, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных участников образовательного процесса – инвалидов)» (97,12 баллов). Наиболее низкое значение принимает показатель «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» (29,57), значительно выше оценивается показатель «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (69,23).

**Таблица 10. Индивидуальные оценки организаций по критерию доступности услуг для инвалидов**

№п/п	Наименование организации	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории и с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.	Доля участников образовательного процесса, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Всего по критерию 3	Место в рейтинге
19	ГБПОУ РС (Я) «Якутский коммунально-строительный техникум»	20	60	84	55,2	433

### *Доброжелательность, вежливость работников организации*

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 95,8 балла из 100 возможных.

Значение показателя «Доля участников образовательного процесса, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» составил 96,33; «Доля участников образовательного процесса, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» - 96,88 балла, показателя «Доля участников образовательного процесса, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» - 92,59.



Индивидуальные результаты приведены в Таблице 11. Максимальный балл получили 128 организаций:

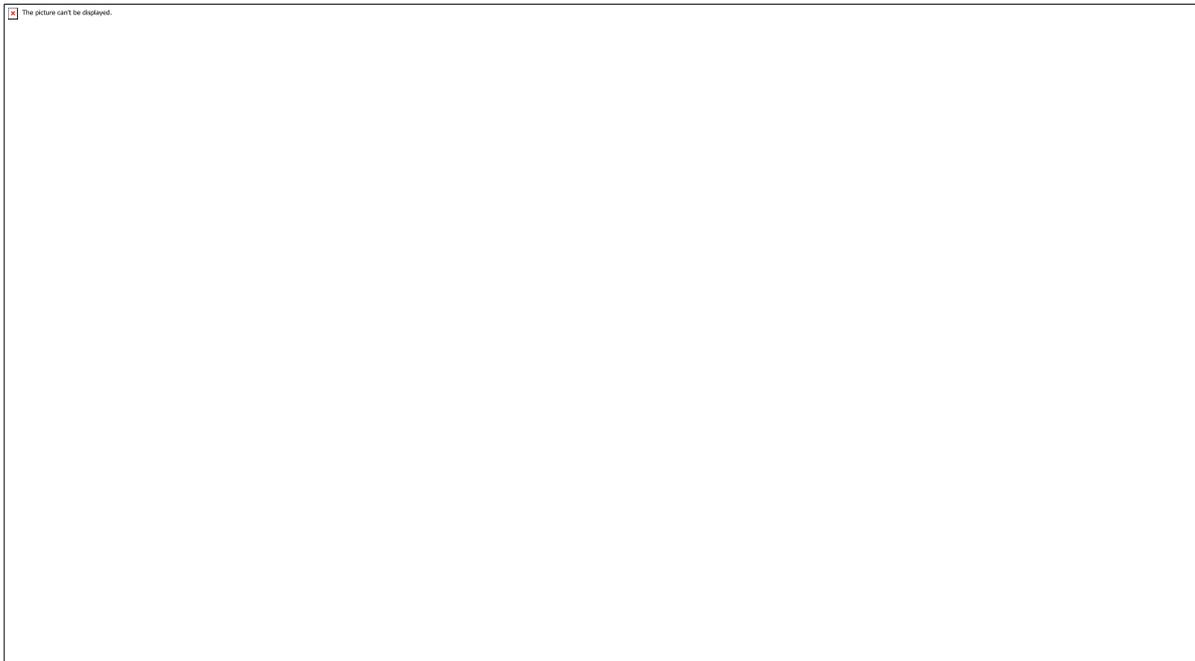
**Таблица 11. Индивидуальные оценки организаций по критерию доброжелательности и вежливости**

№п/п	Наименование организации	Доля участников образовательного процесса, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля участников образовательного процесса, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих образовательную деятельность	Доля участников образовательного процесса, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью при использовании дистанционных форм взаимодействия	Всего по критерию 4	Место в рейтинге
19	ГБПОУ РС (Я) «Якутский коммунально-строительный техникум»	90	93	89	91	541-542

### ***Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности***

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 96,08 баллов из 100 возможных.

Анализ показателей выявил, что все показатели принимают высокие значения. Значение показателя «Доля участников образовательного процесса, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» составило 95,59 баллов, показателя «Доля участников образовательного процесса, удовлетворенных графиком работы организации» - 95,29 баллов, показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации» - 96,68 баллов.



**Таблица 12. Индивидуальные оценки организаций по критерию доброжелательности и вежливости**

№п/п	Наименование организации	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Всего по критерию 5	Место в рейтинге
19	ГБПОУ РС (Я) «Якутский коммунально-строительный техникум»	92	90	94	92,6	508-513

### *Анализ деятельности организаций в территориальном разрезе*

В рамках представленной работы, были выявлены различия по организациям в территориальном разрезе. Как показывает таблица 13, наиболее высокие результаты отмечаются в организациях следующей подведомственности:

- 1) МР «Оймяконский улус (район)»
- 2) МО «Мирнинский Район»
- 3) МО «Ленский район»
- 4) МР «Кобяйский улус (район)»
- 5) Государственная образовательная организация.

Наименее высокие результаты отмечаются в организациях следующей подведомственности:

- 1) МР «Момский район»
- 12) МР «Мегино-Кангаласский улус»
- 13) МР «Верхневилуйский улус (район)»
- 14) МР «Амгинский улус (район)»
- 15) Частное общеобразовательное учреждение.

**Таблица 13. Результаты НОК в территориальном разрезе**

Названия строк	Открытость и доступность информации	Комфортность условий	Доступность для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников	Удовлетворенность условиями	Итоговый балл
МР «Оймяконский улус (район)»	99,7	100,0	82,0	99,1	100,0	96,2
МО «Мирнинский Район»	98,9	98,9	79,3	98,7	99,7	95,1
МО «Ленский район»	97,8	98,1	79,3	94,0	95,1	92,9
МР «Кобяйский улус (район)»	98,5	97,3	73,1	97,5	97,3	92,8
Государственная образовательная организация	97,6	100,0	71,0	95,6	98,5	92,5
МР «Оленекский эвенкийский национальный район»	98,4	96,8	68,7	98,7	99,4	92,4
МР «Нерюнгринский район»	98,4	98,6	69,4	97,6	97,7	92,3
МР «Анабарский национальный (долгано-эвенкийский) улус (район)»	97,7	98,4	67,6	98,6	98,3	92,1
МО «Среднеколымский улус (район)»	99,1	97,7	64,7	98,9	99,9	92,0
МР «Сунтарский улус (район)»	97,6	97,9	73,6	95,0	94,7	91,8
ГО «Город Якутск»	97,7	97,4	69,8	96,7	97,1	91,7
МР «Нюрбинский район»	96,9	98,0	69,9	95,7	96,3	91,4
МР «Усть-Майский улус (район)»	98,5	97,2	66,4	95,8	97,5	91,1
МР «Таттинский улус»	98,1	98,2	67,1	94,8	96,7	91,0

МР «Нижеколымский район»	97,8	97,3	64,0	97,8	97,6	90,9
МР «Верхневиллойский улус (район)»	95,2	93,5	72,5	97,0	96,1	90,9
МР «Олекминский район»	99,1	97,4	61,4	97,7	98,2	90,8
МР «Верхоянский район»	98,4	98,6	60,4	98,5	97,6	90,7
ГО «Жатай»	97,9	97,3	66,8	95,9	95,2	90,6
МР «Жиганский национальный эвенкийский район»	98,5	97,6	65,0	96,4	95,4	90,6
МР «Намский улус»	97,6	97,0	65,3	95,5	96,7	90,4
МР «Алданский район»	98,1	98,1	63,0	96,2	96,2	90,3
МР «Усть-Майский улус (район)»	98,0	97,5	62,0	93,4	100,0	90,2
МР «Усть-Алданский улус (район)»	98,0	97,9	62,7	95,9	96,3	90,1
МР «Томпонский район»	97,8	97,7	60,4	97,6	97,0	90,1
МР «Момский район»	98,9	96,8	61,7	94,7	98,4	90,1
МР «Нюрбинский район»	97,8	98,3	59,0	97,1	97,8	90,0
МР «Хангаласский улус»	97,7	97,3	63,8	94,9	96,2	90,0
МР «Усть-Янский улус (район)»	98,5	98,0	65,1	94,9	93,5	90,0
МР «Булунский улус (район)»	97,3	98,5	59,3	98,0	96,2	89,9
МР «Олекминский район»	97,9	97,0	63,6	95,0	95,5	89,8
МР «Оймяконский улус (район)»	97,8	97,7	60,5	96,8	95,9	89,7
МР «Нижеколымский район»	97,5	98,1	58,1	97,2	96,3	89,4
МР «Абыйский улус (район)»	97,3	97,9	57,6	96,8	97,1	89,3
МР «Виллойский улус (район)»	98,0	96,7	64,3	93,8	93,6	89,3
МР «Верхнеколымский улус (район)»	97,2	96,9	71,2	90,1	89,0	88,9
МР «Чурапчинский улус (район)»	97,2	96,2	67,1	91,0	92,0	88,7
МР «Эвено-Бытантайский национальный улус (район)»	98,4	95,5	58,0	94,4	96,1	88,5
МР «Мирнинский район»	97,4	98,0	50,3	96,8	97,5	88,0
МР «Аллайховский улус (район)»	98,1	96,9	56,7	92,5	95,0	87,8
МР «Оленекский эвенкийский национальный район»	96,4	94,0	77,7	85,4	84,0	87,5
МР «Момский район»	96,4	96,3	62,0	90,4	91,4	87,3
МР «Мегино-Кангаласский улус»	97,5	96,4	61,5	90,9	89,8	87,2
МР «Верхневиллойский улус (район)»	96,4	96,1	62,1	90,9	90,0	87,1
МР «Амгинский улус (район)»	97,1	95,8	51,9	91,4	94,7	86,2

Частное общеобразовательное учреждение	96,6	94,3	69,0	84,0	84,5	85,7
--	------	------	------	------	------	------

Показатель доступности для инвалидов наиболее высок в МР «Оймяконский улус (район)», а наиболее низок в МР «Оймяконский улус (район)», МР «Верхоянский район», МР «Томпонский район», МР «Булунский улус (район)», МР «Нюрбинский район», МР «Нижнеколымский район», МР «Эвено-Бытантайский национальный улус (район)», МР «Абыйский улус (район)», МР «Аллайховский улус (район)», МР «Амгинский улус (район)», МР «Мирнинский район».

По остальным показателям различия незначительны и не показательны в разрезе районов.

## **Отчет о формировании отчетных таблиц и материалов в целях их размещения на федеральном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в соответствии с действующим законодательством**

Был осуществлён сбор информационных карт образовательных организаций (далее – инфокарты) с указанием контингента учащихся. Инфокарты заверялись подписью и печатью организации. Обязательное содержимое инфокарт: ИНН организации, общее количество обучающихся, количество обучающихся, старше 14 лет; ответственное лицо по НОКОУ, адрес электронной почты и телефон.

Форма представления инфокарт:

1. Сводная информация в формате XLSX Данные обработаны и сведены в единый массив данных по территориальному признаку.

2. Инфокарты каждой организации сброшюрованы в тома и сформированы по территориальному признаку с описью организаций. Объем одной брошюры не менее 500 листов, формат А4.

Обеспечена открытость сбора информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций.

Собраны и обобщены данные, полученные в ходе проведения НОКОУ, сформированы базы данных в форматах .XLS и .XLSX.

При осуществлении функций по сбору и обобщению информации мы использовали:

- информацию о деятельности образовательных организаций, подлежащих НОКОУ, формируемую в соответствии со статистической отчетностью, предоставленной органами местного самоуправления, осуществляющими управление в сфере образования, расположенными на территории Республики Саха (Якутия) (в случае, если она не размещена на официальном сайте образовательной организации);

- информацию с официальных сайтов образовательных организаций, подлежащих НОКОУ;

- информацию, полученную в процессе опросов участников отношений в сфере образования: обучающихся/воспитанников, родителей (законных представителей) обучающихся/воспитанников образовательных организаций, подлежащих НОКОУ;

- информационные материалы, статистическую информацию, размещенные на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия), органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования на территории Республики Саха (Якутия).

Проведен анализ информации о НОКОУ, включающий в себя следующее:

- анализ информации, который обеспечивает возможность выделения лучших и худших практик, проблемных аспектов образовательной деятельности и содержит экспертные предложения для Общественного совета при Министерстве образования и науки Республики Саха (Якутия) по проведению НОКОУ с целью принятия административных решений и выработке рекомендаций, направленных на улучшение условий предоставления услуг образовательными организациями.

Выполнены следующие работы:

- сформированы итоговые массивы данных, заполнить отчетные формы предоставления информации на основе анкет, телефонных опросов, актов НОКОУ;

- систематизированы выявленные проблемы деятельности образовательных организаций, подлежащих НОКОУ, выявлены территориальные и иные особенности исследуемых параметров и показателей их деятельности, подготовить анализ динамики исследуемых параметров и показателей образовательных организаций, подлежащих НОКОУ;

- произведён замер удовлетворенности качеством деятельности участников образовательного процесса каждой образовательной организации;

- осуществлён анализ и оценка качества условий осуществления образовательной деятельности учреждений,

- рассчитаны промежуточные и итоговые баллы в соответствии с Приказом Министерства труда Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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». При появлении новых рекомендаций от Минпроса России произвести корректировку значений.

- рассчитана интегральная оценка качества условий осуществления образовательной деятельности учреждений на основе актов оценки качества условий осуществления образовательной деятельности учреждений, которые основываются на результатах анкетирования родительской и педагогической общественности образовательных организаций.

Сформированы рейтинги (рэнкинги) учреждений в формате .XLS и .XLSX:

- по каждому показателю пяти общих критериев;
- по каждому общему критерию;
- по пяти общим критериям и их показателям.

Сформирован интегральный рейтинг учреждений в формате .XLS и .XLSX.

Сформированы предложения по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями (далее – индивидуальные предложения) для каждой образовательной организации, которые должны содержать общее количество обучающихся, количество обучающихся старше 14 лет, информацию о количестве респондентов принявших участие в НОКОУ, сравнение среднереспубликанских баллов по каждому показателю пяти общих критериев, баллы по каждому общему критерию, баллы по пяти критериям и их показателям, а также указание интегрального рейтинга учреждения. По необходимости перечень информации может быть расширен по согласованию с Заказчиком.

Отчетные таблицы и материалы в целях их размещения Заказчиком на федеральном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) сформированы в соответствии с «Руководством Уполномоченного органа по подключению к Официальному сайту ГМУ и размещению информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг», размещенном на сайте <http://www.rosmintrud.ru/nsok/27> и приказом Минфина России от 22 июля 2015 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения».

В рамках выполнения работы были сформированы следующие отчетные документы:

1. Аналитический отчет
2. Краткий отчет
3. Доклад
4. Презентация PowerPoint
5. Рейтинги в формате таблиц Excel.
6. Таблица, содержащая данные для ввода на сайт [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru)

***Система показателей оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, регламент проведения сбора и систематизации первичных данных***

При формировании отчетных материалов, учитывались следующие алгоритмы расчета показателей:

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметра в баллах	Максимальное значение в баллах

1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов
- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)			1-100 баллов			
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами			- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов		
- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)			1-100 баллов			
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов
- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)			по 30 баллов за каждый способ			
- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия			100 баллов			

	предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).		оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса			
1.3.	Доля участников образовательного процесса, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных участников образовательного процесса).	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	доля участников образовательного процесса, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных участников образовательного процесса, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	доля участников образовательного процесса, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных участников образовательного процесса)	0-100 баллов	

				процесса, переведенных в баллы)		
	Итого по критерию 1	100 %				100 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации 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).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, на «Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)» (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- отсутствуют комфортные условия - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	100 баллов
2.2.	Своевременность предоставления услуги.	40%	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги	- превышает установленный срок ожидания - равен установленному сроку ожидания - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - меньше	0 баллов 10 баллов 20 баллов 40	100 баллов

				установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, датой госпитализации/диагностического исследования, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	доля участников образовательного процесса, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных участников образовательного процесса, переведенных в баллы)	0-100 баллов	
2.3.	Доля участников образовательного процесса удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных участников образовательного процесса).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	доля участников образовательного процесса, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных участников образовательного процесса, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 2	100%				100 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30%	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов
				- наличие одного условия	20 баллов	
				- наличие двух условий	40 баллов	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие трех условий</li> </ul>	60 баллов	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие четырех условий</li> </ul>	80 баллов	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие пяти условий</li> </ul>	100 баллов	
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации</li> </ul>	40%	<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</li> </ul>	0 баллов	100 баллов
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие одного условия</li> </ul>	20 баллов	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие двух условий</li> </ul>	40 баллов	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие трех условий</li> </ul>	60 баллов	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие четырех условий</li> </ul>	80 баллов	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие пяти и более условий</li> </ul>	100 баллов	

	в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.					
3.3	Доля участников образовательного процесса, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных участников образовательного процесса – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля участников образовательного процесса, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных участников образовательного процесса – инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 3	100%				100 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»					
4.1.	Доля участников образовательного процесса, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных участников	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/приемного отделения/-регистратуры/кассы и прочие) при непосредственном обращении в организацию	доля участников образовательного процесса, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных участников	0-100 баллов	100 баллов

	образовательного процесса).			образовательного процесса, переведенных в баллы)		
4.2.	Доля участников образовательного процесса, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных участников образовательного процесса).	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачей/социальных работников/преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию	доля участников образовательного процесса, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных участников образовательного процесса, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
4.3.	Доля участников образовательного процесса, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных участников образовательного процесса).	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	доля участников образовательного процесса, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных участников образовательного процесса, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 4	100%				100 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля участников образовательного процесса, которые готовы	30%	5.1.1. Готовность участников образовательного процесса рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля участников образовательного процесса,	0-100 баллов	100 баллов

	рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных участников образовательного процесса).			которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных участников образовательного процесса, переведенных в баллы)		
5.2.	Доля участников образовательного процесса, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных участников образовательного процесса).	20%	5.2.1 Удовлетворенность участников образовательного процесса организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	доля участников образовательного процесса, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных участников образовательного процесса, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
5.3.	Доля участников образовательного процесса, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных участников образовательного процесса).	50%	5.3.1. Удовлетворенность участников образовательного процесса в целом условиями оказания услуг в организации	доля участников образовательного процесса, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных участников образовательного процесса, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 5	100%				100 баллов

## Предложения по улучшению деятельности организаций

№ организации	Наименование организации	Рекомендации
19	ГБПОУ РС (Я) «Якутский коммунально-строительный техникум»	<p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>