

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО РАСЧЕТУ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ С УЧЕТОМ
ОСНОВНЫХ ПОЛОЖЕНИЙ ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА № 392-ФЗ ОТ 5 ДЕКАБРЯ
2017 ГОДА

Москва, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	7
2 МЕТОДЫ СБОРА ДАННЫХ	8
3 МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ.....	9
3.1 Показатели для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам	9
3.2 Алгоритмы расчета показателей НОК.....	9
3.3 Алгоритмы расчета критериев НОК.....	33
3.4 Алгоритм расчета показателя НОК образовательной организации, в отношении которой проведена процедура оценки.....	38
3.5 Алгоритм расчета показателя НОК по образовательным организациям, в отношении которых проведена процедура оценки и которые расположены в одном субъекте Российской Федерации	38
4 АНКЕТЫ И ВОПРОСНИКИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ СБОР ДАННЫХ ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ ВО И ДПО	40
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ (утв. приказом Минобрнауки России от 15.04.2019 № 30н)	42
1. Показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»	42
2. Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	42
3. Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов»	43
4. Показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников».....	44

5. Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций».....	44
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ (утв. приказом Минобрнауки России от 15.04.2019 № 31н)	
1. Показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»	45
2. Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	45
3. Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов»	46
4. Показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников».....	46
5. Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций».....	47

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛОВНЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ И СОКРАЩЕНИЙ

Анкетирование	- метод, в котором в качестве средства для сбора сведений от респондента используется специально оформленный список вопросов — анкета (может проводиться в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).
ВО	- высшее образование.
Выборочная совокупность (выборка)	- часть отобранных объектов из генеральной совокупности, подлежащих анкетированию.
Генеральная совокупность	- совокупность всех получателей образовательных услуг для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организации.
ГРБС	- главные распорядители средств федерального бюджета.
ДПО	- дополнительное профессиональное образование.
Единый порядок расчета показателей, приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н	- 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».
Модель НОК	- модель по расчету показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам.

- Методические рекомендации НОК - методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, с учетом основных положений Федерального закона № 392-ФЗ от 5 декабря 2017 года.
- Порядок НОК - Порядок сбора данных для расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам.
- НОК - независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями.
- ОВЗ - ограниченные возможности здоровья.
- Получатели образовательных услуг - обучающиеся организаций, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и соответствующим дополнительным профессиональным программам.
- Приказ Минобрнауки России от 15.04.2019 № 30н - приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 15.04.2019 № 30н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями,

- осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования» (зарегистрировано в Минюсте России 28.06.2019 № 55078).
- Приказ Минобрнауки России от 15.04.2019 № 31н - приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 15.04.2019 № 31н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам» (зарегистрировано в Минюсте России 28.06.2019 № 55077).
- Репрезентативность - соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности в целом.
- Респонденты - лица, принявшие участие в анкетировании.

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Методические рекомендации НОК разработаны в рамках исполнения обязательств по государственному контракту от 17.07.2020 №2020.03.НОК.0001 на выполнение работ (оказание услуг) «Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями высшего образования, распространение результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности» проводимому в рамках реализации основного мероприятия «Обеспечение реализации образовательных программ и научной деятельности в системе высшего образования» подпрограммы «Обеспечение глобальной конкурентоспособности российского высшего образования» государственной программы Российской Федерации «Научно-технологическое развитие Российской Федерации» (Исполнитель – ООО «Верконт Сервис»).

Проект Методических рекомендаций НОК прошел обсуждение на заседании Общественного совета при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, по образовательным программам высшего образования и соответствующим дополнительным профессиональным программам (протокол заседания Общественного совета от 17.08.2020).

Методические рекомендации НОК разработаны с учетом основных положений Федерального закона от 5 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» и в соответствии с «Единым порядком 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», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н и учетом особенностей оказания образовательных услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам.

2 МЕТОДЫ СБОРА ДАННЫХ

В соответствии с разработанной Моделью НОК технология сбора данных (информации) о качестве условий осуществления образовательной деятельности предусматривает использование следующих методов сбора информации:

- анализ информации о реализации образовательной деятельности, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций;
- выезд в образовательные организации для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности;
- анкетирование получателей образовательных услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности (с помощью анкеты, размещенной на специализированном сайте).

Состав и объем данных (в том числе степень детализации информации), получаемых в рамках сбора и последующей оценки, должны отвечать требованиям «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» (утв. приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н).

В качестве показателей для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего и дополнительного профессионального образования, должны использоваться показатели, утвержденные приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 15 апреля 2019 г. № 31н (для дополнительных профессиональных программ) и № 30н (для образовательных программ высшего образования).

Распределение применяемых методов сбора данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями в рамках процедуры НОК по показателям оценки представлено в документе «Модель по расчету показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам» (таблица 2), разработанном в рамках исполнения обязательств по государственному контракту от 17.07.2020 №2020.03.НОК.0001.

3 МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ

3.1 Показатели для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам

В качестве показателей для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, должны использоваться показатели, утвержденные приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 15 апреля 2019 г. № 31н (для дополнительных профессиональных программ) и № 30н (для образовательных программ высшего образования).

3.2 Алгоритмы расчета показателей НОК

Алгоритмы расчета показателей для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, разработаны:

с учетом основных положений Федерального закона от 5 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» и в соответствии с «Единым порядком 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»;

в соответствии с приказом 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»;

с учетом «Примеров 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» (согласованы с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти в августе 2019 года), представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Алгоритмы расчета показателей для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам

№	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
<i>1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность</i>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной в результате обработки форм, заполненных Организацией-оператором по результатам анализа официальных сайтов образовательных организаций и выезда в образовательную организацию для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, источниками первичных данных служат официальные сайты образовательных организаций в сети «Интернет» и информационные стенды в образовательных организациях. Осуществляется сравнение фактически представленного на официальных	$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{\sum_1^m I_{\text{стенд } i}}{I_{\text{норм-стенд}}} + \frac{\sum_1^n I_{\text{сайт } j}}{I_{\text{норм-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$ <p>где $\sum_1^n I_{\text{сайт } j}$ – фактический объем информации (количество материалов/единиц информации в соответствии с представленным в таблице 3 Модели НОК алгоритмом расчета, где $j = 1, n$; n – суммарное количество материалов/единиц информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами на сайте образовательной организации), размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»; $\sum_1^m I_{\text{стенд } i}$ – фактический объем информации (количество материалов/единиц информации в соответствии с представленным в таблице 4 Модели НОК алгоритмом расчета, где $i = 1, m$; m – суммарное количество</p>

		<p>сайтах образовательных организаций в сети «Интернет» и информационных стендах в образовательных организациях объема информации (количество материалов/единиц информации) с плановым объемом (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, который должен быть размещен на общедоступных информационных ресурсах в соответствии с 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».</p>	<p>материалов/единиц информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами на стенде в помещении образовательной организации), размещенной на стенде в помещении образовательной организации;</p> <p>$I_{\text{норм-сайт}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой установлено нормативными правовыми актами на сайте образовательной организации;</p> <p>$I_{\text{норм-стенд}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении образовательной организации установлено нормативными правовыми актами.</p>
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной в результате обработки форм, заполненных Организацией-оператором по результатам анализа	$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$ <p>где</p> <p>$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);</p>

	<p>взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: сведений о контактных телефонах, сведений об адресах электронной почты; сведений об электронных сервисах (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и иных); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>	<p>официальных сайтов образовательных организаций, источниками первичных данных служат официальные сайты образовательных организаций в сети «Интернет».</p> <p>Осуществляется проверка функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, информация о которых представлена на официальных сайтах образовательных организаций.</p>	<p>$S_{дист}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте образовательной организации.</p> <p>В соответствии приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 15 апреля 2019 г. № 31н (для дополнительных профессиональных программ) и № 30н (для образовательных программ высшего образования) в качестве дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг при оценке показателя рассматриваются:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. телефон; 2. электронная почта; 3. электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам); 4. раздел сайта «Часто задаваемые вопросы»; 5. техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). <p>При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.</p>
--	---	---	---

1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной Организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет, источниками первичных данных служат ответы респондентов на вопросы анкеты.	$P_{уд}^{откр} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{U_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{U_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>где</p> <p>$U_{стенд}$ – суммарный балл всех получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;</p> <p>$U_{сайт}$ – суммарный балл всех получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации;</p> <p>$Ч_{общ-стенд}$ – число опрошенных потребителей услуг, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах (п.1 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$Ч_{общ-сайт}$ – число опрошенных потребителей услуг, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации (п.3 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК).</p> <p>Значения $U_{стенд}$, $U_{сайт}$, $Ч_{общ-стенд}$ и $Ч_{общ-сайт}$ определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных в рамках</p>
-----	--	--	--

			<p>интерактивного анкетирования с использованием специализированного инструментария, размещенного в сети Интернет (доменное имя http://nok-mon.ru/), позволяющего проводить онлайн анкетирование, для конкретной образовательной организации.</p> $Y_{\text{стенд}} = \frac{1}{3} \times (Y_{\text{стенд}}^{\text{откр}} + Y_{\text{стенд}}^{\text{полн}} + Y_{\text{стенд}}^{\text{дост}}) \times 100, \quad (1.4)$ <p>$Y_{\text{стенд}}^{\text{откр}}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных открытостью информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 2.1 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$Y_{\text{стенд}}^{\text{полн}}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных полнотой информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 2.2 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$Y_{\text{стенд}}^{\text{дост}}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 2.3 анкеты, представленной в</p>
--	--	--	--

			<p>Приложении 5 к Порядку НОК).</p> $U_{\text{сайт}} = \frac{1}{3} \times (U_{\text{сайт}}^{\text{откр}} + U_{\text{сайт}}^{\text{полн}} + U_{\text{сайт}}^{\text{дост}}) \times 100, \quad (1.5)$ <p>$U_{\text{стенд}}^{\text{откр}}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных открытостью информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 4.1 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$U_{\text{стенд}}^{\text{полн}}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных полнотой информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 4.2 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$U_{\text{стенд}}^{\text{дост}}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных доступностью информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 4.3 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК).</p>
<i>II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</i>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации,	$P_{\text{комф.усл.}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (1.6)$ <p>где</p>

	<p>которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации</p>	<p>полученной в результате обработки форм, заполненных Организацией-оператором по результатам выезда в образовательную организацию для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, источниками первичных данных служат непосредственно комфортные условия предоставления услуг, представленные в образовательной организации. Специалистами организации-оператора осуществляется осмотр наличия комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, и оценка их соответствия установленным требованиям.</p>	<p>$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг; $T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие). В соответствии приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 15 апреля 2019 г. № 31н (для дополнительных профессиональных программ) и № 30н (для образовательных программ высшего образования) в качестве комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, рассматриваются: 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 (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки). При наличии пяти и более комфортных условий показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.</p>
--	---	--	--

2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной Организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет, источниками первичных данных служат ответы респондентов на вопросы анкеты.	$P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (1.7)$ <p>где $Y_{комф}$ – суммарный балл всех получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией; $Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг. Значения $Y_{комф}$ и $Ч_{общ}$ определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных в рамках интерактивного анкетирования с использованием специализированного инструментария, размещенного в сети Интернет (доменное имя http://nok-mop.ru/), позволяющего проводить онлайн анкетирование, для конкретной образовательной организации.</p> $Y_{комф} = \frac{1}{6} \times (y_{комф}^{ожид} + y_{комф}^{навиг} + y_{комф}^{вода} + y_{комф}^{сан} + y_{комф}^{помещ} + y_{комф}^{транс}) \times 100, (1.8)$ <p>$y_{комф}^{ожид}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных зоной отдыха (ожидания), рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 5.1 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК); $y_{комф}^{навиг}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных наличием и понятностью навигации внутри организации, рассчитанная в соответствии</p>
-----	---	--	---

			<p>алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 5.2 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$U_{\text{комф}}^{\text{вода}}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных наличием и доступностью питьевой воды, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 5.3 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$U_{\text{комф}}^{\text{сан}}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 5.4 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК),</p> <p>$U_{\text{комф}}^{\text{помещ}}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных санитарным состоянием помещений организации, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 5.5 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$U_{\text{комф}}^{\text{транс}}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки), рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 –</p>
--	--	--	--

			удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 5.6 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК).
<i>III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов</i>			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: 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 санитарно-гигиенических помещений в организации	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной в результате обработки форм, заполненных Организацией-оператором по результатам выезда в образовательную организацию для оценки наличия/отсутствия необходимого оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, источниками первичных данных служат непосредственно оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, представленные в образовательной организации. Специалистами Организации-оператора осуществляется осмотр наличия/отсутствия необходимого оборудования территории,	$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (1.9)$ <p>где $T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности образовательной организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие); $C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности образовательной организации для инвалидов.</p> <p>В соответствии приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 15 апреля 2019 г. № 31н (для дополнительных профессиональных программ) и № 30н (для образовательных программ высшего образования) для оценки доступности для инвалидов рассматривается:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) наличие сменных кресел-колясок; 5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

		<p>прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, и оценка их соответствия установленным требованиям.</p>	<p>Для образовательных организаций, располагающихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, в случае невозможности выполнения требований по обеспечению доступности для инвалидов в части: оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (подтверждается решениями органов по охране и использованию памятников истории и культуры соответствующего уровня и органами социальной защиты населения соответствующего уровня) показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - значение 100 баллов при условии обеспечения 2 условий: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок; - значение 50 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов или наличие сменных кресел-колясок.
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной в результате обработки	$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (1.10)$ <p>где</p> <p>$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие</p>

<p>получать образовательные 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); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на</p>	<p>форм, заполненных Организацией-оператором по результатам выезда в образовательную организацию для оценки наличия/отсутствия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, источниками первичных данных служит оснащение образовательных организаций с целью создания условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, представленные в образовательной организации. Специалистами Организации-оператора осуществляется осмотр наличия/отсутствия необходимого оснащения образовательных организаций с целью создания условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, и оценка их соответствия установленным требованиям.</p>	<p>доступности, позволяющее инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); $C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. В соответствии приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 15 апреля 2019 г. № 31н (для дополнительных профессиональных программ) и № 30н (для образовательных программ высшего образования) в качестве условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, рассматриваются: 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 сайта организации для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение</p>
--	--	--

	<p>дому</p>	<p>(инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</p> <p>б) наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.</p> <p>При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов.</p> <p>В случае, если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает:</p> <p>- значение 100 баллов при условии обеспечения 3 условий доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; наличие</p>
--	-------------	--

			<p>возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</p> <p>- значение 60 баллов при условии обеспечения 2 условий доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</p> <p>- значение 30 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.</p>
3.3	Доля получателей образовательных услуг,	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации,	$P_{уд}^{дост} = \frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \times 100, \quad (1.11)$ <p>где</p>

	<p>удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)</p>	<p>полученной Организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет, источниками первичных данных служат ответы респондентов на вопросы анкеты.</p>	<p>$U_{\text{дост}}$ – суммарный балл всех получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов; $Ч_{\text{инв}}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов (п.6 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК).</p> <p>Значения $U_{\text{дост}}$ и $Ч_{\text{инв}}$ определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных в рамках интерактивного анкетирования с использованием специализированного инструментария, размещенного в сети Интернет (доменное имя http://nok-mon.ru/), позволяющего проводить онлайн анкетирование, для конкретной образовательной организации.</p> $U_{\text{дост}} = \frac{1}{6} \times (U_{\text{дост}}^{\text{дубл}} + U_{\text{дост}}^{\text{Брайль}} + U_{\text{дост}}^{\text{сурдо}} + U_{\text{дост}}^{\text{сайт}} + U_{\text{дост}}^{\text{сопр}} + U_{\text{дост}}^{\text{дист}}) \times 100, (1.12)$ <p>$U_{\text{дост}}^{\text{дубл}}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных дублированием для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 7.1 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$U_{\text{дост}}^{\text{Брайль}}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных дублированием надписей, знаков и</p>
--	--	--	---

			<p>иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 7.2 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$U_{\text{дост}}^{\text{сурдо}}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных возможностью и качеством предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 7.3 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$U_{\text{дост}}^{\text{сайт}}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных наличием и качеством альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 7.4 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$U_{\text{дост}}^{\text{сопр}}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных помощью, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации, рассчитанная в соответствии</p>
--	--	--	---

			<p>алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 7.5 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$U_{дист}^{дист}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных возможностью и качеством предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 7.6 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК).</p> <p>В случае, если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) данный показатель не используется (принимает значение 100 баллов).</p>
<i>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации</i>			
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной Организацией-оператором	$P^{первконт} = \frac{u^{первконт}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (1.13)$ <p>где $u^{первконт}$ – сумма баллов всех получателей услуг,</p>

	доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	в результате обработки заполненных респондентами анкет, источниками первичных данных служат ответы респондентов на вопросы анкеты.	удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п.8 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК); Ч _{общ} – общее число опрошенных получателей услуг. Значения $U_{\text{первконт}}$ и Ч _{общ} определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных в рамках интерактивного анкетирования с использованием специализированного инструментария, размещенного в сети Интернет (доменное имя http://nok-mon.ru/), позволяющего проводить онлайн анкетирование, для конкретной образовательной организации.
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры,	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной Организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет, источниками первичных данных служат ответы респондентов на вопросы анкеты.	$P_{\text{оказ.услуг}} = \frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (1.14)$ <p>где $U_{\text{оказ.услуг}}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п.9 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК); Ч_{общ} – общее число опрошенных получателей услуг.</p>

	инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		Значения $U_{\text{оказ.услуг}}$ и $Ч_{\text{общ}}$ определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных в рамках интерактивного анкетирования с использованием специализированного инструментария, размещенного в сети Интернет (доменное имя http://nok-mop.ru/), позволяющего проводить онлайн анкетирование, для конкретной образовательной организации.
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной Организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет, источниками первичных данных служат ответы респондентов на вопросы анкеты.	$P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}} = \frac{U_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{дист}}} \times 100, \quad (1.15)$ <p>где $U_{\text{вежл.дист}}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п.11 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК); $Ч_{\text{дист}}$ – общее число опрошенных получателей услуг, которые указали, что пользовались дистанционными способами взаимодействия с образовательной организацией (п.10 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК. Значения $U_{\text{вежл.дист}}$ и $Ч_{\text{дист}}$ определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных в рамках интерактивного анкетирования с</p>

			использованием специализированного инструментария, размещенного в сети Интернет (доменное имя http://nok-mon.ru/), позволяющего проводить онлайн анкетирование, для конкретной образовательной организации.
<i>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций</i>			
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной Организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет, источниками первичных данных служат ответы респондентов на вопросы анкеты.	$P_{\text{реком}} = \frac{U_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (1.16)$ <p>где $U_{\text{реком}}$ – сумма баллов всех получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации), рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – порекомендую, 0,75 – возможно порекомендую (п.12 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК); $\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг. Значения $U_{\text{реком}}$ и $\text{Ч}_{\text{общ}}$ определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных в рамках интерактивного анкетирования с использованием специализированного инструментария, размещенного в сети Интернет (доменное имя http://nok-mon.ru/), позволяющего проводить онлайн анкетирование, для конкретной образовательной организации.</p>

5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной Организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет, источниками первичных данных служат ответы респондентов на вопросы анкеты.	$P_{уд}^{орг.усл} = \frac{u_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (1.17)$ <p>где $u_{орг.усл}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п.13 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК); $Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг. Значения $u_{орг.усл}$ и $Ч_{общ}$ определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных в рамках интерактивного анкетирования с использованием специализированного инструментария, размещенного в сети Интернет (доменное имя http://nok-mon.ru/), позволяющего проводить онлайн анкетирование, для конкретной образовательной организации.</p>
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной Организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет, источниками первичных данных служат ответы респондентов на вопросы анкеты.	$P_{уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{y_{уд}}{Ч_{общ}} + \frac{y_{уд,эодт}}{Ч_{общ,эодт}} \right) \times 100, \quad (1.18)$ <p>где $y_{уд}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п.14 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p>

			<p>$U_{уд_эодт}$ – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных услугами, оказываемых образовательной организацией с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п.16 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$Ч_{общ_эодт}$ – число опрошенных получателей услуг, указавших, что пользовались в образовательной организации образовательными услугами с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (п.15 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Значения $U_{уд}$, $Ч_{общ}$, $U_{уд_эодт}$ и $Ч_{общ_эодт}$ определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных в рамках интерактивного анкетирования с использованием специализированного инструментария, размещенного в сети Интернет (доменное имя http://nok-mon.ru/), позволяющего проводить онлайн анкетирование, для конкретной образовательной организации.</p>
--	--	--	--

3.3 Алгоритмы расчета критериев НОК

Алгоритмы расчета критериев оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по общеобразовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, разработаны в соответствии с приказом 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» и представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Алгоритмы расчета критериев оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам

№	Наименование критерия	Алгоритм расчета критерия
1	Открытость и доступность информации об организации социальной сферы (K^1)	$K^1 = (0,3 \times P_{\text{инф}} + 0,3 \times P_{\text{дист}} + 0,4 \times P_{\text{уд}}^{\text{откр}}), \quad (2.1)$ <p>где</p> <p>$P_{\text{инф}}$ – значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»»;</p> <p>$P_{\text{дист}}$ – значение показателя «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: сведений о контактных телефонах, сведений об адресах электронной почты; сведений об электронных сервисах (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и иных); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)»;</p> <p>$P_{\text{уд}}^{\text{откр}}$ – значение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в</p>

		% от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».
2	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг (K^2)	$K^2 = (0,5 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times P_{\text{уд}}^{\text{комф}}), \quad (2.2)$ <p>где</p> <p>$P_{\text{комф.усл}}$ – значение показателя «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации»;</p> <p>$P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ – значение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».</p>
3	Доступность услуг для инвалидов (K^3)	$K^3 = (0,3 \times P_{\text{дост}}^{\text{орг}} + 0,4 \times P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} + 0,3 \times P_{\text{уд}}^{\text{дост}}), \quad (2.3)$ <p>где</p> <p>$P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – значение показателя «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: 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 санитарно-гигиенических помещений в организации»;</p> <p>$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – значение показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической</p>

		<p>информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому»;</p> <p>$P_{уд}^{дост}$ – значение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)».</p> <p>В случае, если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) формула для расчёта:</p> $K^3 = (0,6 \times P_{дост}^{орг} + 0,4 \times P_{дост}^{услуг}).$
4	Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы (K^4)	$K^4 = (0,4 \times P_{уд}^{перв.конт} + 0,4 \times P_{уд}^{оказ.услуг} + 0,3 \times P_{уд}^{вежл.дист}), \quad (2.4)$ <p>где</p> <p>$P_{уд}^{перв.конт}$ – значение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию».</p>

		<p>(например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)»;</p> <p>$P_{уд}^{оказ.услуг}$ – значение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)»;</p> <p>$P_{уд}^{вежл.дист}$ – значение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».</p>
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг (K^5)	$K^5 = (0,3 \times P_{реком} + 0,2 \times P_{уд}^{орг.усл} + 0,5 \times P_{уд}), \quad (2.5)$ <p>где</p> <p>$P_{реком}$ – значение показателя «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)»;</p> <p>$P_{уд}^{орг.усл}$ – значение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)»;</p> <p>$P_{уд}$ – значение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».</p>

3.4 Алгоритм расчета показателя НОК образовательной организации, в отношении которой проведена процедура оценки

В соответствии с приказом 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»:

показатель оценки качества по образовательной организации (S), в отношении которой проведена независимая оценка качества, может быть рассчитан по формуле:

$$S = \sum_{m=1}^5 K^m, \quad (2.6)$$

где

K^1 – значение критерия «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»;

K^2 – значение критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»;

K^3 – значение критерия «Доступность услуг для инвалидов»;

K^4 – значение критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»;

K^5 – значение критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

3.5 Алгоритм расчета показателя НОК по образовательным организациям, в отношении которых проведена процедура оценки и которые расположены в одном субъекте Российской Федерации

В соответствии с приказом 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»:

показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в сфере образования в целом может быть рассчитан по формуле:

$$S^{\text{обри}} = \sum S_n^{\text{обри}} / N^{\text{обри}}, \quad (2.7)$$

$S^{\text{обри}}$ – показатель оценки качества в сфере образования в u -м субъекте Российской Федерации;

$S_n^{\text{обри}}$ – показатель оценки качества по n -ой организации в сфере образования в u -м субъекте Российской Федерации;

$N^{\text{обри}}$ – количество образовательных организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в u -м субъекте Российской Федерации.

4 АНКЕТЫ И ВОПРОСНИКИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ СБОР ДАННЫХ ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ ВО И ДПО

В соответствии с требованиями государственного контракта от 17.07.2020 №2020.03.НОК.0001 на выполнение работ (оказание услуг) «Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями высшего образования, распространение результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности» проводимому в рамках реализации основного мероприятия «Обеспечение реализации образовательных программ и научной деятельности в системе высшего образования» подпрограммы «Обеспечение глобальной конкурентоспособности российского высшего образования» государственной программы Российской Федерации «Научно-технологическое развитие Российской Федерации» (Исполнитель – ООО «Верконт Сервис») все анкеты и формы, необходимые для сбора данных по показателям независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, включены в состав документа «Порядок сбора данных для расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам».

В указанном Порядке НОК представлены:

- форма для сбора данных, размещенных на официальных сайтах организаций, по показателям открытости и доступности информации об организации, доступности услуг для инвалидов (Приложение 1 к Порядку НОК);

- инструкция для специалистов, осуществляющих сбор данных на официальных сайтах организаций по показателям открытости и доступности информации об организации, доступности услуг для инвалидов (Приложение 2 к Порядку НОК);

- форма для сбора данных о наличии условий качества образовательной деятельности в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, по итогам визита оценщика по показателям комфортности условий предоставления услуг, доступности услуг для инвалидов (Приложение 3 к Порядку НОК);

- инструкция для специалистов, осуществляющих сбор данных о наличии условий качества образовательной деятельности в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, по итогам визита оценщика, по показателям комфортности условий предоставления услуг, доступности услуг для инвалидов (Приложение 4 к Порядку НОК);

- анкета для получателей образовательных услуг для сбора данных по показателям, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг (Приложение 5 к Порядку НОК);

- инструкция для специалистов, осуществляющих обработку результатов анкетирования получателей образовательных услуг для сбора данных по показателям, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг (Приложение 6 к Порядку НОК).

Все материалы сформированы с учетом специфики источников получения необходимой информации для расчета показателей НОК и согласованной с Заказчиком «Модели по расчету показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам».

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ (УТВ. ПРИКАЗОМ МИНОБРНАУКИ РОССИИ ОТ 15.04.2019 № 30Н)

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

№ п/п	Показатели
1.1.	<p>Соответствие информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования (далее – организация), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сайт)
1.2.	<p>Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сведений о контактных телефонах, - сведений об адресах электронной почты, - сведений об электронных сервисах (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и иным); - раздела "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>

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

№	Показатели
---	------------

п/п	
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг: - 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 (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

№ п/п	Показатели
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - 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 санитарно-гигиенических помещений в организации
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: - 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 сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

4. Показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников»

№ п/п	Показатели
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

5. Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»

№ п/п	Показатели
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями Предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ (УТВ. ПРИКАЗОМ МИНОБРНАУКИ РОССИИ ОТ 15.04.2019 № 31Н)

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

№ п/п	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам (далее – организация), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сайт)
1.2.	Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: - сведений о контактных телефонах, - сведений об адресах электронной почты, - сведений об электронных сервисах (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и иным); - раздела "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

№ п/п	Показатели

2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг: - 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 (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

№ п/п	Показатели
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - 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 санитарно-гигиенических помещений в организации
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: - 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 сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

4. Показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников»

№ п/п	Показатели
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

5. Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»

№ п/п	Показатели
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)