

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

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

государственный контракт № 14 от «25» августа 2020 г.
(итоговый)

Нарьян-Мар 2020

РЕФЕРАТ

Отчет 138 стр., 1 кн., 16 табл., 6 рис., 6 источн.

НЕНЕЦКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

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

Цель данного исследования состояла в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг государственными образовательными учреждениями автономного округа в 2020 году, для последующего предоставления получателям услуг информации об условиях оказания услуг этими организациями и повышения их качества.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе 21 государственной образовательной организации Ненецкого автономного округа. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об образовательной организации, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформирована оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями Ненецкого автономного округа в 2020 году.

СОДЕРЖАНИЕ

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	5 стр.
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	6 стр.
ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ	7 стр.
ВВЕДЕНИЕ	8 стр.
1 Численность выборочной совокупности (единиц анализа)	14 стр.
2 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями.....	15 стр.
3 Результаты независимой оценки качества в 2020 году	35 стр.
3.1 Открытость и доступность информации об образовательных организациях.....	35 стр.
3.2 Комфортность условий предоставления услуг	56 стр.
3.3 Доступность услуг для инвалидов	62 стр.
3.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций	67 стр.
3.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг	70 стр.
4 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями.....	74 стр.
5 Выводы и рекомендации	86 стр.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	131 стр.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	132 стр.
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	133 стр.

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

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

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяют следующие термины с соответствующими определениями:

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

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

В настоящем отчете применяют следующие сокращения и обозначения:

г. – год

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

др. – другое

ГБДОУ - государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение

ГБОУ - государственное бюджетное образовательное учреждение

НАО – Ненецкий автономный округ

НОК – независимая оценка качества

НПА – нормативный правовой акт

Росстат - Федеральная служба государственной статистики

РФ – Российская Федерация

см. – смотри

СП – сельское поселение

табл. – таблица

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

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с государственным контрактом № 14 от 25 августа 2020 г. по заказу Департамента внутренней политики Ненецкого автономного округа в августе-ноябре 2019 г. ООО «ГЭПИЦентр-1» провело независимую оценку качества условий оказания услуг учреждениями образования Ненецкого автономного округа, подлежащими оценке в 2020 году.

Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования

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

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

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

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

Цели и задачи исследования

Целями исследования являлись:

- 1) предоставление получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования;
- 2) повышение качества деятельности организациями в сфере образования.

Для достижения поставленных целей решению подлежали следующие исследовательские задачи:

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

- показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации;
- показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов;
- показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации;
- показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг;

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

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

Объект и предмет исследования

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

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

Объектом исследования являлись:

- 21 образовательная организация Ненецкого автономного округа:

- ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением отдельных предметов имени П.М. Спирихина»;
- ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 с углубленным изучением отдельных предметов»;
- ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»;
- ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки»;
- ГБОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»;
- ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»;
- ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»;
- ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»;
- ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»;
- ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»;
- ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»;
- ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»;
- ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»;
- ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»;
- ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»;
- ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»;
- ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга»;
- ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»;
- ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»;
- ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»;
- ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств».

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

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

Этапы полевых работ

I этап - Организация исследования:

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

II этап - Полевые работы:

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

- Проведение контроля качества работ Исполнителем и передача Заказчику анкет.

- Проведение контроля качества полевых работ Заказчиком.

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

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

III этап - Подготовка отчета:

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

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

Таблица – 1 Календарный план работ

№ п/п	Содержание услуг	Отчетный период
<i>Этап № 1. Организация исследования</i>		
1.	Предоставление Заказчику и согласование с ним: -программы исследования; -инструментария сбора данных; -плана-графика полевых работ.	до 28.08.2020 (включительно)
<i>Этап № 2. Полевые работы</i>		
2.	Сбор данных методом индивидуализированного опроса в «удаленном режиме», анализа и обработки полученных данных по месту нахождения исполнителя.	с 20.09.2020 по 20.10.2020
3.	Проведение контроля качества работ Исполнителем и передача Заказчику анкет.	по 23.10.2020 (включительно)
4.	Проведение контроля качества полевых работ Заказчиком.	по 30.10.2020 (включительно)
5.	Передача Заказчику: заполненных анкет; баз данных в электронном виде; отчетов о результатах контроля качества полевых работ.	по 06.11.2020 (включительно)
<i>Этап № 3. Подготовка отчета</i>		
6.	Передача Заказчику: -резюме (анализ полученных данных); -аналитический отчет; -технический отчет; -презентационные материалы.	по 25.11.2020 (включительно)
7.	Рассмотрение и согласование Заказчиком резюме, аналитического и технического отчетов и презентационных материалов.	по 14.12.2020 (включительно)

Основные методы сбора первичной информации

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

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

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

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

Обязательными требованиями в данном исследовании являются:

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

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

Инструментарий исследования

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

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

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

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

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

Основные методы анализа информации

Из общенаучных методов в данном исследовании применены следующие:

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

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

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

Методы обработки данных

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

1 Численность выборочной совокупности (единиц анализа)

Численность единиц наблюдения настоящего эмпирического исследования определена Заказчиком и составляет: 21 организация в сфере образования.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации образования, культуры и здравоохранения в зависимости от общей численности получателей услуг (генеральной совокупности) в данной организации в течение 2019 года. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов, в соответствии с современной методикой, составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. Таким образом, опросу подлежат: 2641 респондентов в организациях образования. В условиях действующих на территории Ненецкого автономного округа ограничений, в соответствии с рекомендациями Минтруда России, предполагается снижение объема выборочной совокупности до 10%. Распределение выборки в разрезе организаций образования Ненецкого автономного округа представлено в табл. 2.

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

№ п/п	Наименование организации	Численность получателей услуг в 2019 году, чел.	Численность выборочной совокупности, чел., в соответствии с Методикой	Численность выборочной совокупности, чел., с учетом рекомендаций Минтруда России	Численность выборочной совокупности, чел., фактическая
Независимая оценка качества условий оказания услуг государственными организациями в сфере образования					
1	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением отдельных предметов имени П.М. Спирихина»	907	363	91	385
2	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 с углубленным изучением отдельных предметов»	675	270	68	84
3	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	570	228	57	289
4	ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки»	312	125	31	142
5	ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	106	42	11	11
6	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	72	29	7	11
7	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»	98	39	10	11
8	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	65	26	7	24
9	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	61	24	6	23
10	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	92	37	9	18
11	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	65	26	7	11
12	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»	38	15	4	8
13	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	70	28	7	20
14	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	35	14	4	15

№ п/п	Наименование организации	Численность получателей услуг в 2019 году, чел.	Численность выборочной совокупности, чел., в соответствии с Методикой	Численность выборочной совокупности, чел., с учетом рекомендаций Минтруда России	Численность выборочной совокупности, чел., фактическая
15	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»	186	74	19	56
16	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	203	81	20	117
17	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга»	261	104	26	89
18	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	365	146	37	96
19	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»	222	89	22	74
20	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	2068	600	207	208
21	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»	702	281	70	269
Всего по образовательным организациям			2641	720	1961

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

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

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

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

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

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

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

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

где

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

где

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

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

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

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

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

где

$T_{комф}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов

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

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

где

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

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

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

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

где

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

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

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

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

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

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

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

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций

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

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

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

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

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

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (7)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

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

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

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

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

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

Условные обозначения:

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

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

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

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

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

3 Результаты независимой оценки качества в 2020 году

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

3.1 Открытость и доступность информации об образовательных организациях

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и на информационных стендах образовательных организаций Ненецкого автономного округа, подлежащих оценке в 2020 году, а также значения показателей уровня удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации об этих организациях по результатам опроса получателей услуг.

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

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

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

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

Перечень информации	№ п.п. образовательных организаций																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
I. Основные сведения																					
1.Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.Информация о режиме, графике работы	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3.Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
II. Структура и органы управления образовательной организацией																					
4.Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1
III. Документы (в виде копий)																					
5.Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Перечень информации	№ 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением																			
	№ 2 с углубленным изучением отдельных																			
	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная)	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хойей-Вер»	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Карагайка»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семцветик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лилер»	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»		
6.Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	1	1	1	1	x	1	1	1	1	1	1	x	x	x	x	x	x	x	x	
7.Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	1	1	0	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
8.Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	1	1	1	0	x	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1
IV. Образование																				
9.Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)	1	1	1	1	x	1	1	1	1	1	1	x	x	x	x	x	x	x	x	
10.Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	

Перечень информации	№ 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением																			
	№ 2 с углубленным изучением отдельных																			
	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная)	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хойей-Верд»	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Карагайка»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семцветик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лилер»	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»		
11. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	1	1	0	1	x	0	0	1	1	0	1	x	x	x	x	x	x	x	x	
V. Руководство. Педагогический состав																				
13. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
VI. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности																				
14. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
VII. Платные образовательные услуги																				
15. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	1	1	1	0	x	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1

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

Перечень информации/сайты	№ 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением		№ 2 с углубленным изучением отдельных		ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»		ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П.		ГБОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная)		ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»		ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксина»		ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»		ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харуга»		ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»		ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»		ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»		ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»		ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»		ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад		ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»		ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад		ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»		ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад		ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»		ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21																					
	https://school1narvanmar.ru/	http://www.scchool2nmar.ru	http://3schooln	http://neshki.ru/	https://skoshi-nao.nubex.ru/	http://school-indiga.ru/	http://oksinoschool.ru/about/	http://viska.ru/index.php?copylenco	http://schoolharuga14.ucoz.ru/	http://schoolru.kont	http://www.shoina.ru/	http://karataykasad.ru/	https://detsadnes.ru/	http://telviskasad.ru/	http://dou-annushka.ru/	https://korablik-nm.ru/	http://raduganao.ru/	http://ds-semizvetik.ru/	http://crr-nao.ru/	http://lidernaoru/	https://dshinao.ru/																					
I. Основные сведения																																										
1. Информация о дате создания образовательной организации	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																						
2. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																						
3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																						
4. Информация о режиме, графике работы	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																						
5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																						
II. Структура и органы управления образовательной организацией																																										
6. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1																						

Перечень информации/сайты	№ 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением		№ 2 с углубленным изучением отдельных		ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»		ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П.		ГБОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная)		ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»		ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксина»		ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»		ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харуга»		ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»		ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»		ГБДОУ НАО «Детский сад п. Карагайка»		ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»		ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»		ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад		ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»		ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад		ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»		ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад		ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»		ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42				
общего образования (при наличии)*																																														
16. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*	1	1	1	1	1	x	1	1	1	1	x	x	x	x	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
IV. Образование																																														
17. Информация о реализуемых уровнях образования	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
18. Информация о формах обучения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
19. Информация о нормативных сроках обучения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии)* государственной аккредитации)	1	1	1	1	x	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)*	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Перечень информации/сайты	№ 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением		№ 2 с углубленным изучением отдельных		ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»		ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П.		ГБОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная)		ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»		ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксина»		ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»		ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харуга»		ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»		ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»		ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»		ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»		ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»		ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад		ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»		ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад		ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»		ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад		ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»		ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21																					
	https://school1narvanmar.ru/	http://www.school2nmar.ru	http://3schooln	http://neshki.ru	https://skoshinao.nubex.ru/	http://school-indiga.ru/	http://oksinoschool.ru/about/viska.ru/index.php?copylenco	http://schoolharuga14.ucoz.ru/	school.ru/kont	http://www.shoina.ru/	http://karataykasad.ru/	https://detsadnes.ru/	http://telviskasad.ru/	http://dou-annushka.ru/	https://korablik-nm.ru/	http://raduganao.ru/	http://ds-semizvetik.ru/	http://crr1-nao.ru/	http://lidernao.ru/	https://dshinao.ru/																						
ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности																																										
VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности																																										
37. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
38. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
39. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
40. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
41. Информация о доступе к информационным системам	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		

Перечень информации/сайты	№ 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением	https://school1narvanmar.ru/	1																				
	№ 2 с углубленным изучением отдельных	http://www.school2nmar.ru	2																				
	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	http://3schooln	3																				
	ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П.	http://neshki.ru/	4																				
	ГБОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная)	https://skoshinao.nubex.ru/	5																				
	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	http://school-indiga.ru/	6																				
	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксина»	http://oksinoschool.ru/about/	7																				
	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	viska.ru/index.php?copylenco	8																				
	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харуга»	http://schoolharta14.ucoz.ru/	9																				
	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	school.ru/kont	10																				
	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	http://www.shoyna.ru/	11																				
	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»	http://karataykasad.ru/	12																				
	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	https://detsadnes.ru/	13																				
	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	http://telviskasad.ru/	14																				
	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад	http://dounushka.ru/	15																				
	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	https://korablik-nm.ru/	16																				
	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад	http://raduganao.ru/	17																				
	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	http://ds-semizvetik.ru/	18																				
	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад	http://crr1-nao.ru/	19																				
	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	http://lidernao.ru/	20																				
	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»	https://dshinao.ru/	21																				
и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;																							
42. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья			1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
43. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья			1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
VIII. Стипендии и иные виды материальной поддержки																							
44. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)*			1	1	1	1	x	1	1	1	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
45. Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)*			x	x	x	1	x	1	1	x	x	1	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

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

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

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

№ п/п	Наименование организации	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы для дистанционного взаимодействия, размещенные на официальном сайте организации (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам	Раздел "Часто задаваемые вопросы"	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1.2. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия
1.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением отдельных предметов имени П.М. Спирихина»	1	1	1	0	1	4
2.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 с углубленным изучением отдельных предметов»	1	1	1	1	1	5
3.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	1	1	1	0	1	4
4.	ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки»	1	1	1	0	1	4
5.	ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	1	1	1	0	1	4
6.	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	1	1	1	0	1	4
7.	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксина»	1	1	1	0	1	4
8.	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	1	1	1	1	1	5
9.	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	1	1	1	0	1	4
10.	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	1	1	1	0	1	4
11.	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	1	1	1	0	1	4
12.	ГБДОУ НАО «Детский	1	1	1	0	1	4

№ п/п	Наименование организации	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы для дистанционного взаимодействия, размещенные на официальном сайте организации (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам)	Раздел "Часто задаваемые вопросы"	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1.2. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия
	сад п. Каратайка»						
13.	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	1	1	0	0	0	2
14.	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	1	1	0	0	0	2
15.	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»	1	1	1	0	1	4
16.	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	1	1	1	0	1	4
17.	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга»	1	1	1	0	1	4
18.	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	1	1	1	0	1	4
19.	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»	1	1	1	0	1	4
20.	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	1	1	1	0	1	4
21.	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»	1	1	1	0	1	4

Табл. 9 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Открытость и доступность информации об организации», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 21 образовательных организаций Ненецкого автономного округа.

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

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

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением отдельных предметов имени П.М. Савицкого»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 с углубленным изучением отдельных предметов»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки»	ГБОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	ГБОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»	ГБОУ НАО «Детский сад с. Несь»	ГБОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Аннушка»	ГБОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	ГБОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Радуга»	ГБОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	ГБОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Солнышко»	ГБОУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	ГБОУ ДО НАО «Детская школа искусств»
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА																							
1.1.1.	Объем информации, размещение которой на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» установлено НПА (нормативное количество материалов/единиц информации)	от 37 до 44	43	44	43	42	38	41	42	40	41	41	41	38	37	39	39	39	42	39	39	41	41
	Объем информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации (фактическое количество материалов/единиц информации)	от 25 до 44	43	44	43	41	38	30	42	33	41	41	34	38	31	25	37	38	41	38	39	39	40

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением отдельных предметов имени П.М. Спирidonova»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 с углубленным изучением отдельных предметов»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки»	ГБОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1.1. 2.	Объем информации, размещение которой на стенде в помещении образовательной организации установлено НПА (нормативное количество материалов/единиц информации)	от 11 до 14 единиц	14	14	14	14	10	14	14	14	14	14	14	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации (фактическое количество материалов/единиц информации)	от 5 до 14 единиц	14	14	12	12	8	10	11	12	14	11	12	9	9	8	9	9	9	11	9	11	5	10
	Значение показателя 1.1	100	100,0	100,0	92,9	91,7	90,0	72,3	89,3	84,1	100,0	89,3	84,3	90,9	82,8	68,4	88,3	89,6	98,8	89,6	100,0	70,3	94,2	
	Значение показателя 1.1 с учетом значимости	30	30,0	30,0	27,9	27,5	27,0	21,7	26,8	25,2	30,0	26,8	25,3	27,3	24,8	20,5	26,5	26,9	29,6	26,9	30,0	21,1	28,3	
Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг																								

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением отдельных предметов имени П.М. Спирidonova»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 с углубленным изучением отдельных предметов»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки»	ГБОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксина»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Аннушка»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Радуга»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Солнышко»	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1.2. 1.	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте образовательной организации	4 и более способов	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
	Значение показателя 1.2	100	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	60,0	60,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Значение показателя 1.2 с учетом значимости	30	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	18,0	18,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0
Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"																								
1.3. 1.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации		256	61	151	95	10	7	11	17	17	17	10	6	16	13	54	87	80	80	63	125	229	

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением отдельных предметов имени П.М. Спирidonova»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 с углубленным изучением отдельных предметов»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки»	ГБОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксина»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		263	65	152	99	10	7	11	19	21	17	10	6	17	13	54	92	80	83	63	133	231
1.3. 2.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации		322	64	185	88	5	5	6	18	17	16	10	5	9	2	48	59	73	71	43	152	215
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		338	70	199	95	5	6	6	20	21	16	10	5	12	2	48	69	75	75	44	172	226
	Значение показателя 1.3	100	96,3	92,6	96,2	94,3	100,0	91,7	100,0	89,7	81,0	100,0	100,0	100,0	84,6	100,0	100,0	90,0	98,7	95,5	98,9	91,2	97,1
	Значение показателя 1.3 с учетом значимости	40	38,5	37,1	38,5	37,7	40,0	36,7	40,0	35,9	32,4	40,0	40,0	40,0	33,8	40,0	40,0	36,0	39,5	38,2	39,5	36,5	38,9
	Итого по критерию:	100	98,5	97,1	96,3	95,2	97,0	88,4	96,8	91,1	92,4	96,8	95,3	97,3	76,7	78,5	96,5	92,9	99,1	95,1	99,5	87,6	97,1

3.2 Комфортность условий предоставления услуг

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

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

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

Табл. 11 настоящего раздела содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества по критерию «Комфортность условий предоставления услуг», включая число опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, и расчет значения оценки в баллах по каждой из 21 образовательной организации Ненецкого автономного округа.

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

№ п/п	Наименование организации	1.наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	2.наличие и понятность навигации внутри организации	3.наличие и доступность питьевой воды	4.наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	5.санитарное состояние помещений организации	6.транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	7.доступность записи на получение услуги (по телефону,с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	2.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг
1.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением отдельных предметов имени П.М. Спирихина»	1	1	1	1	1	1	0	6
2.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 с углубленным изучением отдельных предметов»	1	1	1	1	1	1	1	7
3.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	1	1	1	1	1	1	1	7
4.	ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки»	1	0	1	1	1	0	1	5
5.	ГБОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-	0	1	0	1	1	1	1	5

№ п/п	Наименование организации	1.наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	2.наличие и понятность навигации внутри организации	3.наличие и доступность питьевой воды	4.наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	5.санитарное состояние помещений организации	6.транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	7.доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	2.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг
	интернат»								
6.	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	1	1	1	1	1	0	1	6
7.	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксина»	0	1	1	1	1	0	1	5
8.	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	1	1	1	1	1	0	1	6
9.	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	0	1	1	1	1	1	1	6
10.	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	1	1	1	1	1	0	1	6
11.	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	1	1	1	1	1	0	1	6
12.	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»	1	1	1	1	1	0	1	6
13.	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	0	1	1	1	1	0	1	5
14.	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	1	1	1	1	1	0	1	6
15.	ГБДОУ НАО «Центр	1	1	1	1	1	0	1	6

№ п/п	Наименование организации	1.наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	2.наличие и понятность навигации внутри организации	3.наличие и доступность питьевой воды	4.наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	5.санитарное состояние помещений организации	6.транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	7.доступность записи на получение услуги (по телефону,с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	2.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг
	развития ребёнка – детский сад «Аннушка»								
16.	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	1	1	1	1	1	1	1	7
17.	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга»	1	1	1	1	1	1	1	7
18.	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	1	1	1	1	1	1	1	7
19.	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»	0	0	1	1	1	1	1	5
20.	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	1	1	1	1	1	1	1	7
21.	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»	1	1	1	1	1	1	1	7

Таблица 11 - Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар ...»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки»	ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг																							
2.1.	Количество комфортных условий для предоставления услуг	<i>5 и более условий</i>	6	7	7	5	5	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	7	7	7	5	7	7
	Значение показателя 2.1	100	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Значение показателя 2.1 с учетом значимости	50	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0
Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг																							
2.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией образования		322	74	268	123	10	10	9	19	17	17	11	8	15	13	56	90	87	90	61	158	250
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		385	84	289	142	11	11	11	24	23	18	11	8	20	15	56	117	89	96	74	208	269
	Значение показателя 2.3	100	83,6	88,1	92,7	86,6	90,9	90,9	81,8	79,2	73,9	94,4	100,0	100,0	75,0	86,7	100,0	76,9	97,8	93,8	82,4	76,0	92,9

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар ...»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	ГБОУ НАО «Немецкая средняя школа имени А.П. Пырерки»	ГКОУ НАО «Немецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Океино»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
	Значение показателя 2.3 с учетом значимости	50	41,8	44,0	46,4	43,3	45,5	45,5	40,9	39,6	37,0	47,2	50,0	50,0	37,5	43,3	50,0	38,5	48,9	46,9	41,2	38,0	46,5
	Итого по критерию:	100	91,8	94,0	96,4	93,3	95,5	95,5	90,9	89,6	87,0	97,2	100,0	100,0	87,5	93,3	100,0	88,5	98,9	96,9	91,2	88,0	96,5

3.3 Доступность услуг для инвалидов

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

Табл. 12 содержит:

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

- 1) входные группы, оборудованные пандусами (подъемными платформами);
 - 2) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
 - 3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
 - 4) сменные кресла-коляски;
 - 5) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;
- информацию о следующих условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги образовательных организаций наравне с другими:

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

В табл. 13 представлены сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доступность услуг для инвалидов», включая число опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 21 образовательной организации Ненецкого автономного округа.

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

№ п/п	Наименование организации	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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	3.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	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 (тифлсурдопереводчика)	4. наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению работниками организаций, прошедшими необходимое обучение (инструтирование) по сопровождению инвалидов в	6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	3.2. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	
1.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением отдельных предметов имени П.М. Спирихина»	1	0	1	0	1	3	0	1	0	1	1	1	4
2.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 с углубленным изучением отдельных предметов»	1	0	1	0	1	3	0	1	0	1	1	1	4
3.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	1	0	1	0	1	3	0	0	0	1	0	1	2
4.	ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки»	1	0	1	0	1	3	1	1	0	1	0	1	4
5.	ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	1	0	1	1	1	4	1	1	0	1	1	1	5
6.	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	0	1	2
7.	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	1	1	3
8.	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
9.	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харуга»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
10.	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	3
11.	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	3

№ п/п	Наименование организации	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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	3.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	4. наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструментирование) по сопровождению инвалидов в	6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	3.2. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	
12.	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
13.	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14.	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15.	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
16.	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	1	1	1	1	0	4	1	1	0	1	1	1	5
17.	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга»	1	0	1	0	0	2	1	1	0	1	1	1	5
18.	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	1	1	1	0	1	4	1	1	0	1	1	1	5
19.	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»	0	1	1	0	0	2	0	1	1	1	0	1	4
20.	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	1	1	1	0	1	4	1	1	0	1	0	0	3
21.	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2

Таблица 13 - Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар ...»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки»	ГБОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	ГБОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»	ГБОУ НАО «Детский сад с. Несь»	ГБОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»	ГБОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	ГБОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга»	ГБОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	ГБОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»	ГБОУ НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	ГБОУ НАО «Детская школа искусств»
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов																							
3.1.	Количество условий доступности образовательной организации для инвалидов	5 и более условий	3	3	3	3	4	2	2	1	0	1	1	0	0	0	0	4	2	4	2	4	0
	Значение показателя 3.1	100	60,0	60,0	60,0	60,0	80,0	40,0	40,0	20,0	0,0	20,0	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	80,0	40,0	80,0	40,0	80,0	0,0
	Значение показателя 3.1 с учетом значимости	30	18,0	18,0	18,0	18,0	24,0	12,0	12,0	6,0	0,0	6,0	6,0	0,0	0,0	0,0	0,0	24,0	12,0	24,0	12,0	24,0	0,0
Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими																							
3.2.	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5 и более условий	4	4	2	4	5	2	3	1	2	3	3	1	0	0	2	5	5	5	4	3	2
	Значение показателя 3.2	100	80,0	20,0	40,0	80,0	100,0	40,0	60,0	20,0	40,0	60,0	60,0	20,0	0,0	0,0	40,0	100,0	60,0	100,0	80,0	60,0	40,0

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар ...	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	ГБОУ НАО «Немецкая средняя школа имени А.П. Пьерки»	ГБОУ НАО «Немецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Аннушка»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Радуга»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Солнышко»	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
	Значение показателя 3.2 с учетом значимости	40	32,0	8,0	16,0	32,0	40,0	16,0	24,0	8,0	16,0	24,0	24,0	8,0	0,0	0,0	16,0	40,0	24,0	40,0	32,0	24,0	16,0	
Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов																								
3.3.	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		9	5	9	4	8	0	3	1	3	3	2	1	0	0	1	1	3	5	0	5	14	
	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу		10	5	10	4	9	0	3	1	3	3	2	1	0	0	1	1	3	5	2	7	14	
	Значение показателя 3.3	100	90,0	100,0	90,0	100,0	88,9	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	71,4	100,0	
	Значение показателя 3.3 с учетом значимости	30	27,0	30,0	27,0	30,0	26,7	0,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	0,0	0,0	30,0	30,0	30,0	30,0	0,0	21,4	30,0	
	Итого по критерию:	100	77,0	56,0	61,0	80,0	90,7	28,0	66,0	44,0	46,0	60,0	60,0	38,0	0,0	0,0	46,0	94,0	66,0	94,0	44,0	69,4	46,0	

3.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций

Табл. 14 настоящего раздела содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующие вопросы анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 21 образовательной организации Ненецкого автономного округа.

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

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

Таблица 14 - Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	ГБОУ НАО «Немецкая средняя школа имени А.П. Пидевича»	ГБОУ НАО «Немецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харуга»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Алчичка»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Радуга»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Солнышко»	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию																							
4.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги		376	82	282	137	11	10	11	23	18	18	11	8	20	13	56	115	89	94	71	198	266
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		385	84	289	142	11	11	11	24	23	18	11	8	20	15	56	117	89	96	74	208	269
	Значение показателя 4.1	100	97,7	97,6	97,6	96,5	100,0	90,9	100,0	95,8	78,3	100,0	100,0	100,0	100,0	86,7	100,0	98,3	100,0	97,9	95,9	95,2	98,9
	Значение показателя 4.1 с учетом значимости	40	39,1	39,0	39,0	38,6	40,0	36,4	40,0	38,3	31,3	40,0	40,0	40,0	40,0	34,7	40,0	39,3	40,0	39,2	38,4	38,1	39,6
Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию																							
4.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих		372	81	283	141	11	10	11	22	20	18	11	8	20	14	56	115	89	95	73	194	267

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пилецкого»	ГБОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Ашылкан»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Радуга»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Солнышко»	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21			
	непосредственное оказание услуги																									
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		385	84	289	142	11	11	11	24	23	18	11	8	20	15	56	117	89	96	74	208	269			
	Значение показателя 4.2	100	96,6	100,0	98,7	99,0	98,6	97,5	98,7	95,6	97,8	98,2	96,3	100,0	93,8	98,6	97,9	96,3	99,2	100,0	100,0	97,6	98,1			
	Значение показателя 4.2 с учетом значимости	40	38,6	40,0	39,5	39,6	39,4	39,0	39,5	38,2	39,1	39,3	38,5	40,0	37,5	39,4	39,2	38,5	39,7	40,0	40,0	39,0	39,2			
Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия																										
4.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия		232	53	175	89	11	8	9	15	18	18	9	7	13	8	39	64	73	54	45	114	205			
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		240	53	176	90	11	8	9	15	21	18	9	7	13	8	39	65	73	54	45	119	205			
	Значение показателя 4.3	100	96,7	100,0	96,5	100,0	95,2	97,9	98,4	92,6	99,3	100,0	98,0	99,2	97,9	100,0	99,0	96,8	99,0	97,0	100,0	97,5	95,5			
	Значение показателя 4.3 с учетом значимости	20	19,3	20,0	19,3	20,0	19,0	19,6	19,7	18,5	19,9	20,0	19,6	19,8	19,6	20,0	19,8	19,4	19,8	19,4	20,0	19,5	19,1			
	Итого по критерию:	100	97,0	99,0	97,8	98,2	98,5	94,9	99,2	95,1	90,3	99,3	98,1	99,8	97,1	94,1	99,0	97,2	99,5	98,6	98,4	96,6	97,9			

3.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг

Табл. 15 настоящего раздела содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 21 образовательной организации Ненецкого автономного округа.

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

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

Таблица 15 - Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар ...»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки»	ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)																							
5.1	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)		357	78	277	129	10	10	9	17	18	17	11	8	17	10	56	104	89	92	67	176	264
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		385	84	289	142	11	11	11	24	23	18	11	8	20	15	56	117	89	96	74	208	269
	Значение показателя 5.1	100	92,7	92,9	95,8	90,8	90,9	90,9	81,8	70,8	78,3	94,4	100,0	100,0	85,0	66,7	100,0	88,9	100,0	95,8	90,5	84,6	98,1
	Значение показателя 5.1 с учетом значимости	30	27,8	27,9	28,8	27,3	27,3	24,5	21,3	23,5	28,3	30,0	30,0	25,5	20,0	30,0	26,7	30,0	28,8	27,2	25,4	29,4	

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар ...»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки»	ГБОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования																							
5.2	Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования		334	78	281	139	11	11	11	22	19	18	10	8	18	11	55	115	89	96	74	189	262
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		385	84	289	142	11	11	11	24	23	18	11	8	20	15	56	117	89	96	74	208	269
	Значение показателя 5.2	100	86,8	92,9	97,2	97,9	100,0	100,0	100,0	91,7	82,6	100,0	90,9	100,0	90,0	73,3	98,2	98,3	100,0	100,0	100,0	90,9	97,4
	Значение показателя 5.2 с учетом значимости	20	17,4	18,6	19,4	19,6	20,0	20,0	20,0	18,3	16,5	20,0	18,2	20,0	18,0	14,7	19,6	19,7	20,0	20,0	20,0	18,2	19,5
Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования																							
5.3	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации		373	81	283	136	10	10	11	22	21	18	11	8	19	13	56	112	88	93	71	189	265

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар ...»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	ГБОУ НАО «Немецкая средняя школа имени А.П. Пырерки»	ГБОУ НАО «Немецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	ГБОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»	ГБОУ НАО «Детский сад с. Несь»	ГБОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»	ГБОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	ГБОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга»	ГБОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	ГБОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»	ГБОУ НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	ГБОУ НАО «Детская школа искусств»
	образования		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		385	84	289	142	11	11	11	24	23	18	11	8	20	15	56	117	89	96	74	208	269
	Значение показателя 5.3	100	96,9	96,4	97,9	95,8	90,9	90,9	100,0	91,7	91,3	100,0	100,0	100,0	95,0	86,7	100,0	95,7	98,9	96,9	95,9	90,9	98,5
	Значение показателя 5.3 с учетом значимости	50	48,4	48,2	49,0	47,9	45,5	45,5	50,0	45,8	45,7	50,0	50,0	50,0	47,5	43,3	50,0	47,9	49,4	48,4	48,0	45,4	49,3
	Итого по критерию:	100	93,6	94,6	97,2	94,7	92,7	92,7	94,5	85,4	85,7	98,3	98,2	100,0	91,0	78,0	99,6	94,2	99,4	97,2	95,1	89,0	98,2

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

По итогам проведения сбора и обобщения данных опроса получателей услуг и информации, размещенной на официальных сайтах организаций Ненецкого автономного округа, получена оценка качества условий оказания услуг этими организациями. Итоговые значения по организациям в общем рейтинге и в разрезе общих критериев качества оказания услуг, представлены на рис. 1-6.

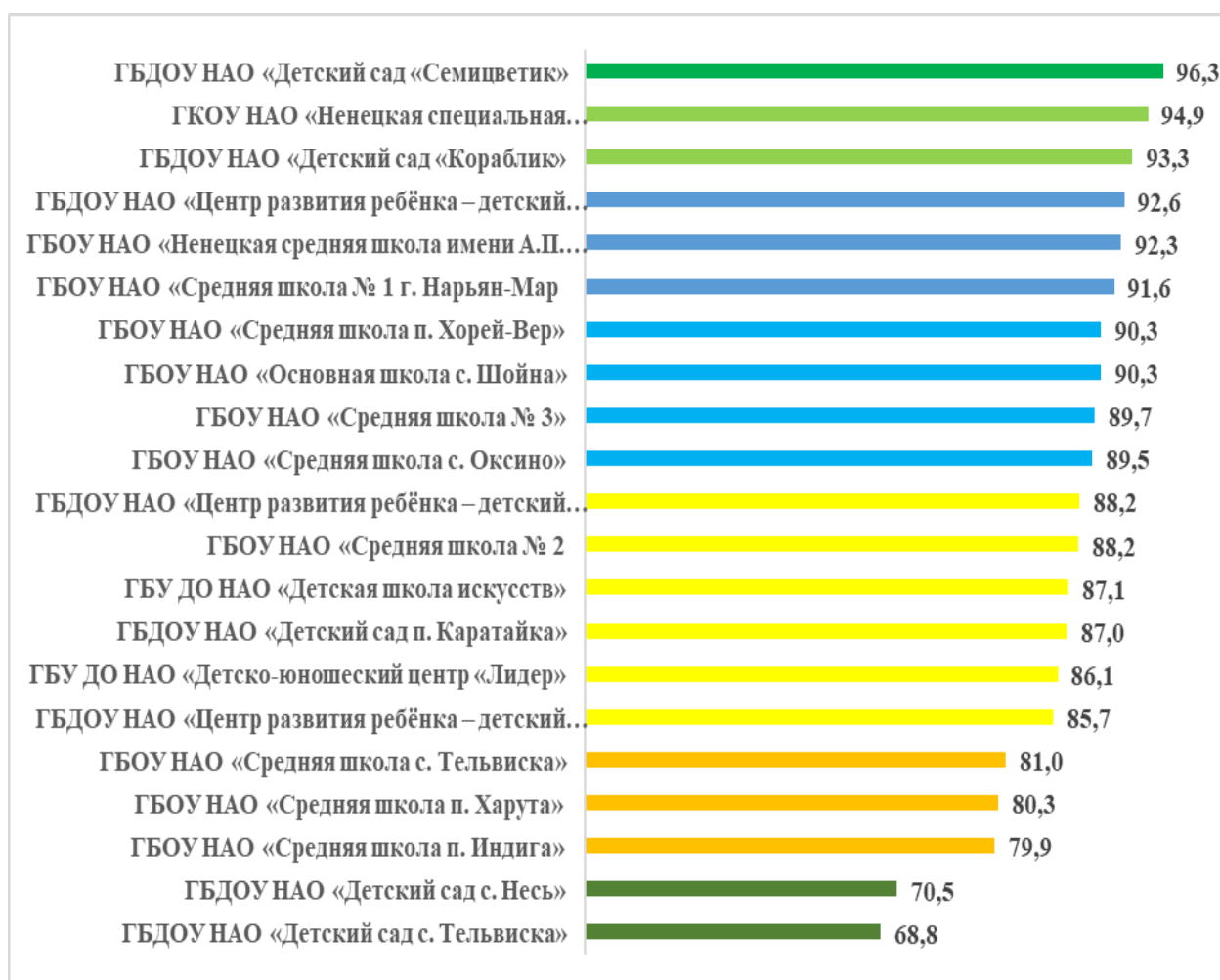


Рисунок – 1 Общий рейтинг по средней оценке образовательных организаций, в баллах

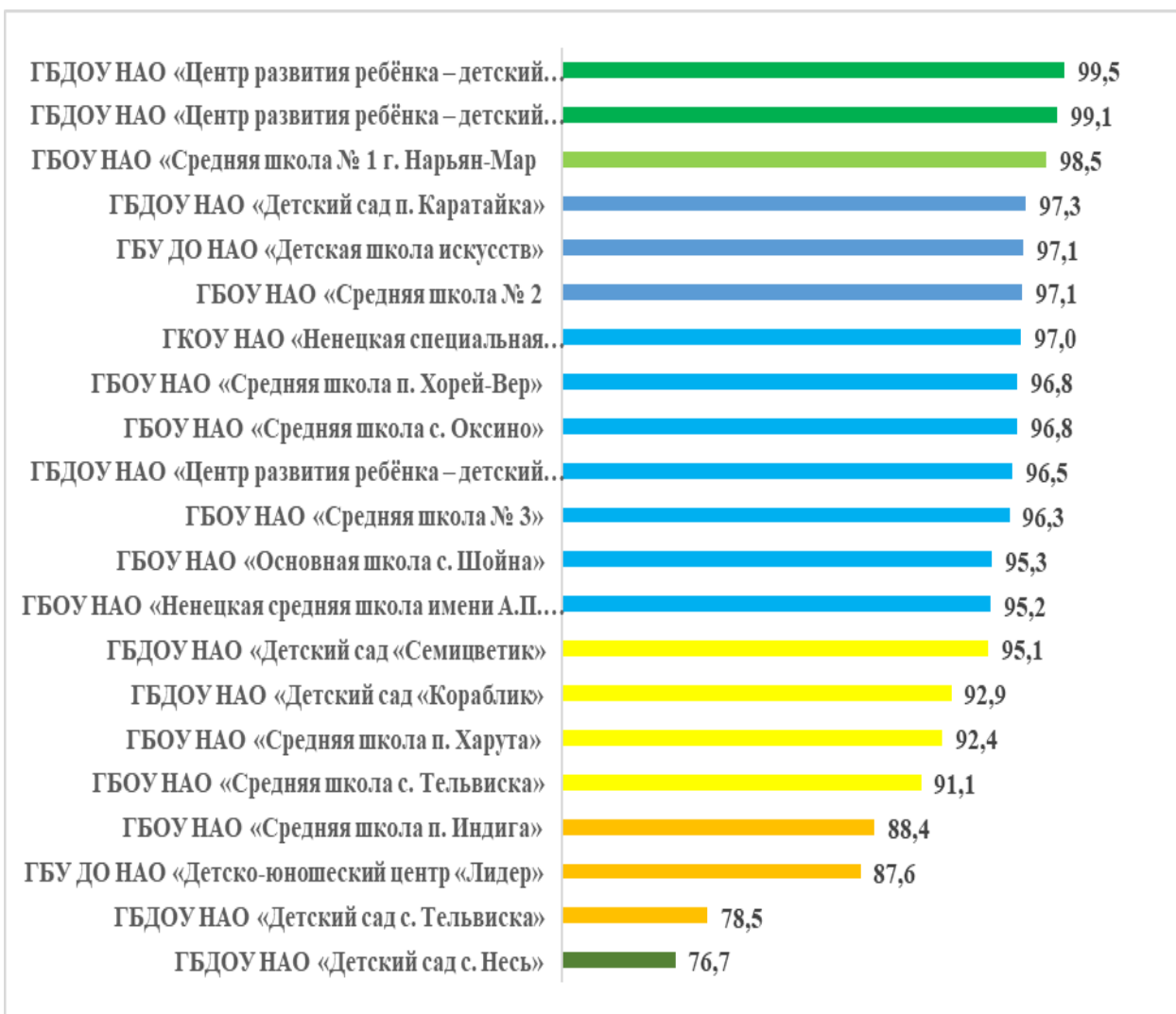


Рисунок – 2 Рейтинг организаций по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации», в баллах



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



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

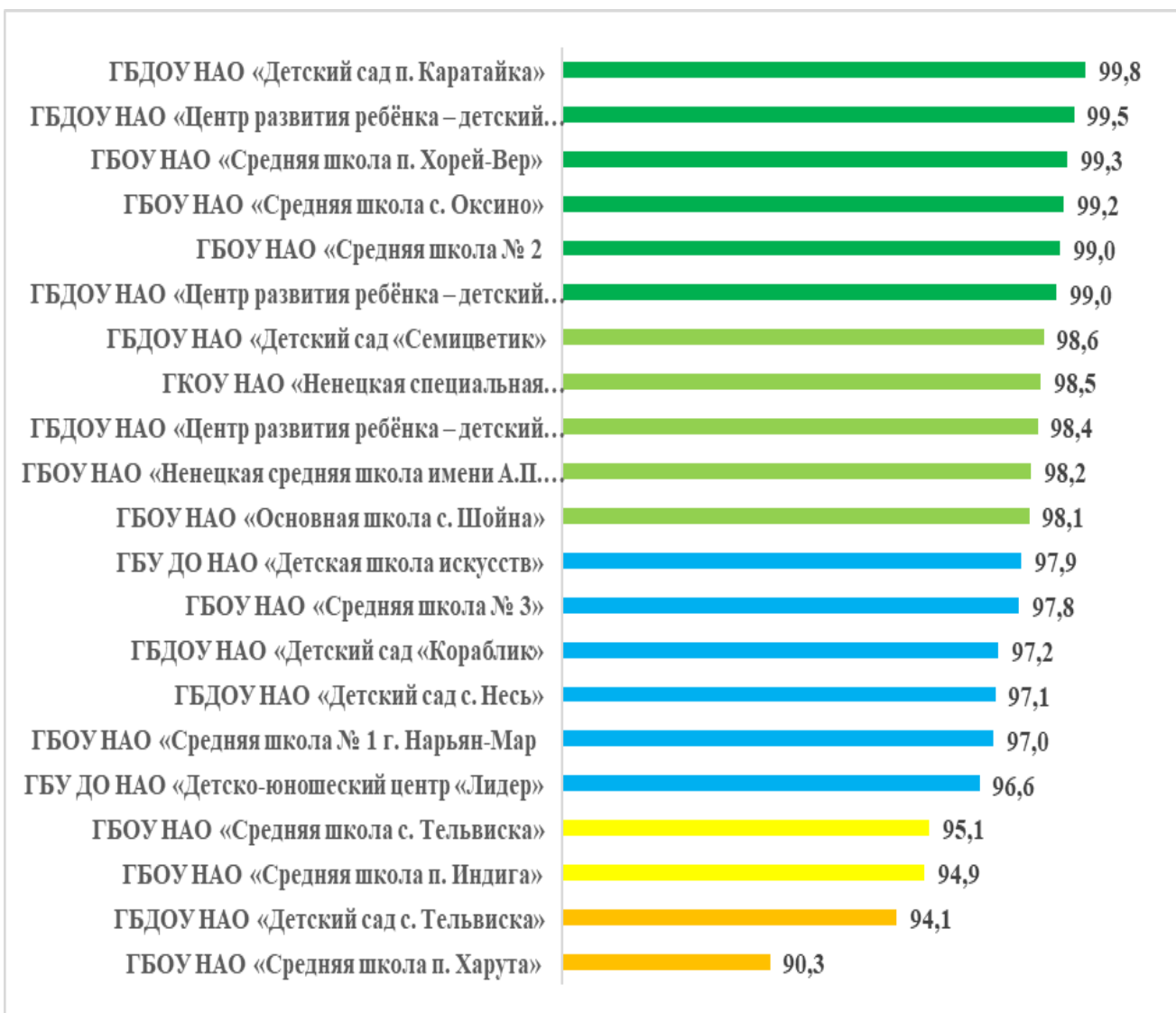


Рисунок – 5 Рейтинг образовательных организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций», в баллах

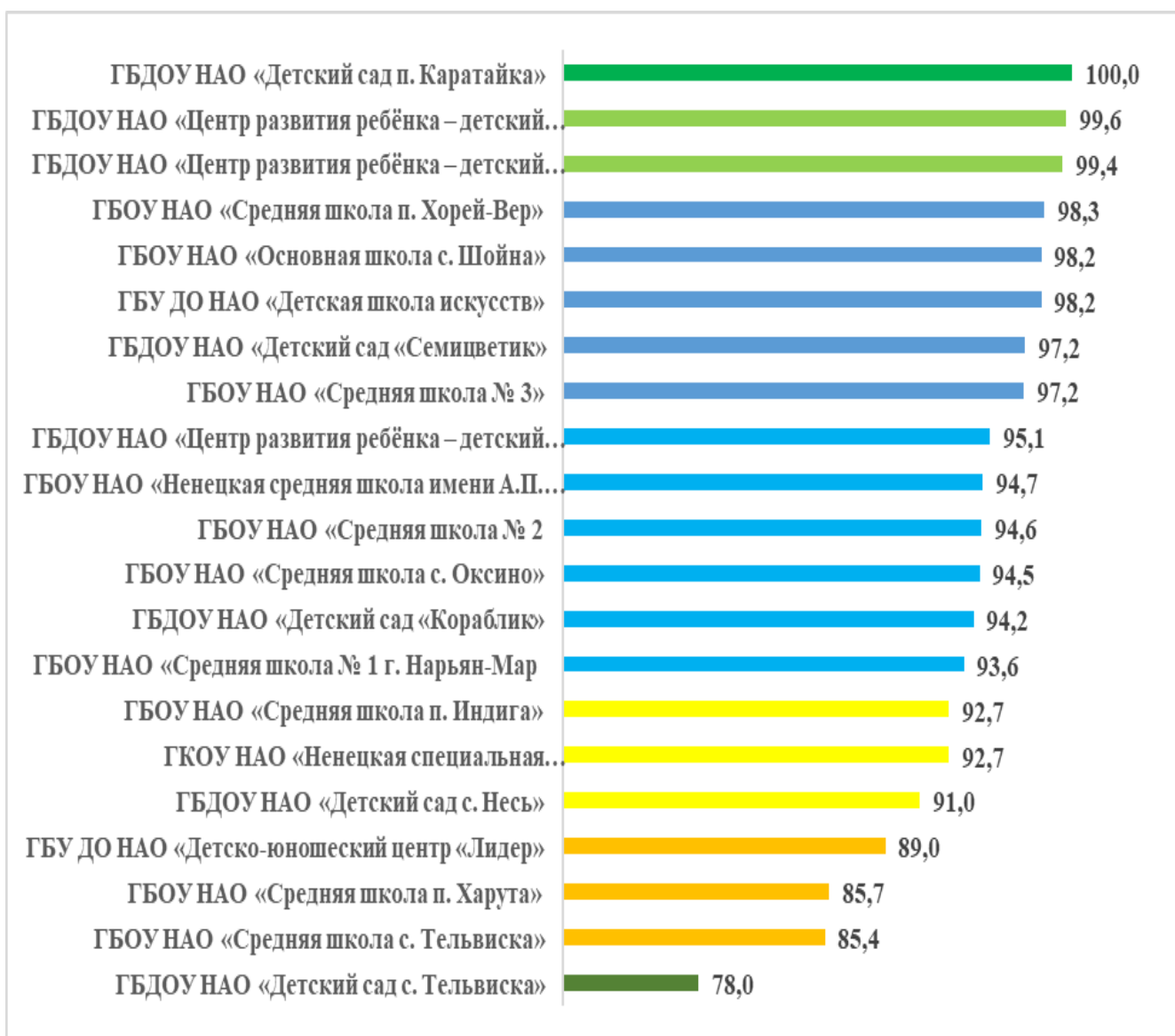


Рисунок – 6 Рейтинг образовательных организаций по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг всеми 22 образовательными организациями Ненецкого автономного округа, представлены в табл. 15.

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

№ п/п	наименование показателя	Коэффициент	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением отдельных предметов имени П.М.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 с углубленным изучением отдельных предметов»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	ГБОУ НАО «Немецкая средняя школа имени А.П. Пыррки»	ГБОУ НАО «Немецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ																							
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0	30,0	27,9	27,5	27,0	21,7	26,8	25,2	30,0	26,8	25,3	27,3	24,8	20,5	26,5	26,9	29,6	26,9	30,0	21,1	28,3
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	18,0	18,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0

№ п/п	наименование показателя	Коэффициент	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением отдельных предметов имени П.М.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 с углубленным изучением отдельных предметов»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пыррки»	ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радага»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»
1.3.	Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	0,4	38,5	37,1	38,5	37,7	40,0	36,7	40,0	35,9	32,4	40,0	40,0	40,0	33,8	40,0	40,0	36,0	39,5	38,2	39,5	36,5	38,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,5	97,1	96,3	95,2	97,0	88,4	96,8	91,1	92,4	96,8	95,3	97,3	76,7	78,5	96,5	92,9	99,1	95,1	99,5	87,6	97,1
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ																							
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий	0,5	41,8	44,0	46,4	43,3	45,5	45,5	40,9	39,6	37,0	47,2	50,0	50,0	37,5	43,3	50,0	38,5	48,9	46,9	41,2	38,0	46,5

№ п/п	наименование показателя	Коэффициент	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением отдельных предметов имени П.М.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 с углубленным изучением отдельных предметов»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пыррки»	ГБОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Карагайка»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радага»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»
	предоставления услуг																						
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			91,8	94,0	96,4	93,3	95,5	95,5	90,9	89,6	87,0	97,2	100,0	100,0	87,5	93,3	100,0	88,5	98,9	96,9	91,2	88,0	96,5
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ																							
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18,0	18,0	18,0	18,0	24,0	12,0	12,0	6,0	0,0	6,0	6,0	0,0	0,0	0,0	0,0	24,0	12,0	24,0	12,0	24,0	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0	8,0	16,0	32,0	40,0	16,0	24,0	8,0	16,0	24,0	24,0	8,0	0,0	0,0	16,0	40,0	24,0	40,0	32,0	24,0	16,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	27,0	30,0	27,0	30,0	26,7	0,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	0,0	0,0	30,0	30,0	30,0	30,0	0,0	21,4	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			77,0	56,0	61,0	80,0	90,7	28,0	66,0	44,0	46,0	60,0	60,0	38,0	0,0	0,0	46,0	94,0	66,0	94,0	44,0	69,4	46,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ																							

№ п/п	наименование показателя	Коэффициент	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением отдельных предметов имени П.М.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 с углубленным изучением отдельных предметов»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки»	ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радага»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	39,1	39,0	39,0	38,6	40,0	36,4	40,0	38,3	31,3	40,0	40,0	40,0	40,0	34,7	40,0	39,3	40,0	39,2	38,4	38,1	39,6
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	38,6	40,0	39,5	39,6	39,4	39,0	39,5	38,2	39,1	39,3	38,5	40,0	37,5	39,4	39,2	38,5	39,7	40,0	40,0	39,0	39,2

№ п/п	наименование показателя	Коэффициент	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением отдельных предметов имени П.М.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 с углубленным изучением отдельных предметов»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пыррки»	ГБОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радага»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,3	20,0	19,3	20,0	19,0	19,6	19,7	18,5	19,9	20,0	19,6	19,8	19,6	20,0	19,8	19,4	19,8	19,4	20,0	19,5	19,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			97,0	99,0	97,8	98,2	98,5	94,9	99,2	95,1	90,3	99,3	98,1	99,8	97,1	94,1	99,0	97,2	99,5	98,6	98,4	96,6	97,9
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ																							
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	27,8	27,9	28,8	27,3	27,3	27,3	24,5	21,3	23,5	28,3	30,0	30,0	25,5	20,0	30,0	26,7	30,0	28,8	27,2	25,4	29,4

№ п/п	наименование показателя	Коэффициент	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением отдельных предметов имени П.М.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 с углубленным изучением отдельных предметов»	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	ГБОУ НАО «Немецкая средняя школа имени А.П. Пыррки»	ГКОУ НАО «Немецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Карагайка»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радага»	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	17,4	18,6	19,4	19,6	20,0	20,0	20,0	18,3	16,5	20,0	18,2	20,0	18,0	14,7	19,6	19,7	20,0	20,0	20,0	18,2	19,5
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	48,4	48,2	49,0	47,9	45,5	45,5	50,0	45,8	45,7	50,0	50,0	50,0	47,5	43,3	50,0	47,9	49,4	48,4	48,0	45,4	49,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			93,6	94,6	97,2	94,7	92,7	92,7	94,5	85,4	85,7	98,3	98,2	100,0	91,0	78,0	99,6	94,2	99,4	97,2	95,1	89,0	98,2
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			91,6	88,2	89,7	92,3	94,9	79,9	89,5	81,0	80,3	90,3	90,3	87,0	70,5	68,8	88,2	93,3	92,6	96,3	85,7	86,1	87,1

5 Выводы и рекомендации

По результатам проведенной в 2020 году независимой оценки был выделен перечень недостатков по общим критериям в условиях оказания услуг образовательными организациями Ненецкого автономного округа, которые рекомендовано устранить.

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

Все образовательные организации из числа подлежащих независимой оценке в 2020 году не обладает или обладают, но частично, необходимыми условиями для обеспечения возможности инвалидам получать услуги наравне с другими (кроме ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»; ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»; ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»); помещения, здания и прилегающие к ним территории организаций не отвечают требованиям доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

На втором месте по числу замечаний и нарушений оказались условия для оказания услуг образовательными организациями по такому критерию как «Открытость и доступность информации об организации» (отсутствие сведений о наличии (объеме) информации об образовательной организации, размещенной на информационном стенде в помещениях, на официальном сайте организации; сведений о наличии на официальных сайтах функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг).

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

1. ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением отдельных предметов имени П.М. Спирихина»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам:

- Доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- Наличие сменных кресел-колясок;
- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- Более внимательное отношение к детям начальных классов, организовать отдых детям на переменах. Пересмотрите питание детей в столовой;
- Больше доступного общения с преподавателями ребенка по поводу получаемых им оценок;
- Больше учителям уделять внимания на учеников, помогать в усвоении материала;
- В школе холодно;
- Вопрос оплаты (задолженности) по питанию, трудно узнавать в централизованной бухгалтерии;
- График занятий очень не удобный, ребёнок поздно возвращается домой, это не безопасно, не удобно поздно делать уроки;
- Детям дать возможность более подробно проходить сложные темы по предметам совместно с преподавателем дистанционно или вне уроков;
- Изучение СанПин учителями, методическая работа и повышение квалификации педагогами;
- Наглядную Навигацию по школе;
- Обеспечить работу сайта, в том числе электронного дневника в полном объеме, в т.ч. Для 1 классов;
- Организация спортивной площадки на территории школы;
- Организуйте, пожалуйста, в начальной школе группы продленного дня.
- Отремонтировать санузел;
- Продолжить работу по созданию условий доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;
- Регулярная Уборка туалета, следить за чистотой;
- Создать онлайн библиотеку;
- Увеличить количество консультаций;
- Улучшить работу гардероба, продумать условия хранения сменной обуви;
- Усовершенствовать дистанционное обучение.

2. ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 с углубленным изучением отдельных предметов»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено. Однако получатели услуг не в полной мере удовлетворены Открытостью и доступностью информации об организации.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- Наличие сменных кресел-колясок;

- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- Улучшить качество питания;
- Единое целое здание школы, без переходов по территории школы из здания в здание при любых погодных условиях;
- Дополнительные занятия для отстающих в учебе;
- Необходим актовый зал;
- Субботу сделать выходным днём.

3. ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

По результатам наблюдения информационных стендов в помещениях организации были выявлены следующие недостатки требующие исправления:

- Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся;

- Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- Наличие сменных кресел-колясок;

- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

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

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- *В буфете предусмотреть возможность рассчитываться карточкой, а не только наличными;*
- *Больше секций;*
- *Ввести факультативные занятия для школьников старших классов;*
- *Выработать механизм дистанционного образования;*
- *Увеличить раздевалку;*
- *Бесплатные рабочие тетради;*
- *Устройство раздевалок со шкафчиками на каждого ученика;*
- *Улучшить информационное обеспечение преподавателей и учеников;*
- *Наличие и хорошее качество интернета;*
- *Бесплатные кружки, секции;*
- *Добавьте на сайте учебного заведения действующие номера телефонов сотрудников школы, ответственных лиц, с именами и фамилиями, фото;*
- *Доступность общения со всеми преподавателями по вопросам успеваемости ребёнка;*
- *Домашнее задание, в электронных дневниках, указывать в день проведения урока до 16.00;*
- *Наладить работу учителей в электронном дневнике, работу электронного дневника, при дистанционном обучении вести уроки в Zoom;*
- *Организовать продленку для работы с домашним заданием;*
- *В классах поставить кулеры с водой;*

— Обеспечение УВП на современном уровне, повышение результатов обучения;

— Необходимо следить за температурным режимом в классах. В классе не должно быть очень жарко. Оптимальная температура 21-22 градуса и обязательно проветривание.

4. ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Организовать на официальном сайте организации следующую информацию:

- Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями).

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

По результатам наблюдения информационных стендов в помещениях организации были выявлены следующие недостатки требующие исправления:

- Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам:

- Наличие и понятность навигации внутри организации;
- Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- Наличие сменных кресел-колясок;
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

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

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

— *Много слепых зон у камер, камер нет в лестничных коридорах. Пороги высокие, и с разной высотой полы. Незнающий вывернет ноги. Мало аппаратов для питьевой воды;*

— *Наличие кружков для детей;*

— *Дополнительные занятия, по которым ребёнок отстаёт;*

— *Бесплатные рабочие тетради;*

— *В холл первого этажа установить большие скамеек, детям некуда одежду положить.;*

— *Помощь отстающим детям, дополнительно;*

— *Платное питание с возможностью выбора блюд;*

— *Построить на территории хороший спортивный зал для занятий физкультурой.*

5. ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам:

- Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- Наличие и доступность питьевой воды.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой

оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

— *В школе по отчётам всё отлично, а на самом деле ужас, что там происходит. Некоторых надо уволить. Улучшить работу логопедов и дефектологов, но хотелось отметить, что есть педагоги, которым хотелось бы сказать "спасибо";*

— *Проводить больше встреч с родителями.*

6. ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Организовать на официальном сайте организации следующую информацию:

- Информация об учредителе/учредителях образовательной организации;

- План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации;

- Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии);

- Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе

приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц;

- Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года.

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

По результатам наблюдения информационных стендов в помещениях организации были выявлены следующие недостатки требующие исправления:

- Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы;

- Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам:

- Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

- Наличие сменных кресел-колясок;
- Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- *Повысить скорость Интернета;*
- *Улучшить качество обучения и исключить симпатии и антипатии по отношению к детям и родителям, к которым преподаватели относятся негативно. Симпатия и антипатия должна оставаться за пределами школы, в школе все дети должны быть равны;*

- Обеспечить доступность информации на официальных сайтах учреждений;
- Больше информации на сайте школы, частое обновление.

7. ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы"

По результатам наблюдения информационных стендов в помещениях организации были выявлены следующие недостатки требующие исправления:

- Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы;
- Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам:

- Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- Наличие сменных кресел-колясок;
- Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- *Доступность питьевой воды;*
- *Выявить причины, влияющие на снижение качества образовательной деятельности и определить возможности его повышения;*
- *Развитие цифровой грамотности учителей и обучающихся;*
- *Проводить мероприятия, направленные на повышение компетенций получателей услуг при использовании электронных ресурсов.*

8. ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Организовать на официальном сайте организации следующую информацию:

- Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии);

- Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

По результатам наблюдения информационных стендов в помещениях организации были выявлены следующие недостатки требующие исправления:

- Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам:

- Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- Наличие сменных кресел-колясок;
- Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;
- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- *Возможность обучения детей в 10-11 классах школы;*
- *Кабинеты дефектолога и логопеда;*
- *Не во всех классах мультимедийные доски, неудобно и качество образования страдает. Также нет интернета;*
- *Не хватает логопеда и психолога;*
- *Отсутствует электронный дневник;*
- *При планировании работы по оказанию услуг, обращать внимание на детей с ОВЗ.*

9. ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам:

- Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- Наличие сменных кресел-колясок;

- Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- *Мои пожелания для лучшего оказания услуг, введение новых(современных) технологий в образовательный процесс;*
- *Иметь больше кружков и секций для развития детей;*
- *Добиться Улучшения качества интернета для занятий детей в онлайн-уроках.*

10.ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

По результатам наблюдения информационных стендов в помещениях организации были выявлены следующие недостатки требующие исправления:

- Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы;
- Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам:

- Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- Наличие сменных кресел-колясок;
- Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- *Больше спортивных мероприятий;*
- *Обеспечение педагогическими кадрами;*
- *Дальнейшего развития, улучшение технической обеспеченности.*

11.ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Организовать на официальном сайте организации следующую информацию:

- Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том

числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии);

- Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

По результатам наблюдения информационных стендов в помещениях организации были выявлены следующие недостатки требующие исправления:

- Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам:

- Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- Наличие сменных кресел-колясок;
- Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- *Чтобы уроки во второй и третьей четвертях тоже начинались в 8.30;*
- *Проводить мероприятия, направленные на повышение компетенций получателей услуг при использовании электронных ресурсов.*

12.ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

По результатам наблюдения информационных стендов в помещениях организации были выявлены следующие недостатки требующие исправления:

- Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам:

- Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- Наличие сменных кресел-колясок;
- Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;
- Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- *Группы снова разъединить по возрасту;*
- *Работать во время летних каникул.*

13.ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Организовать на официальном сайте организации следующую информацию:

- Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей),

практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой;

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

- Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России;

- Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц).

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия:

- Электронные сервисы для дистанционного взаимодействия, размещенные на официальном сайте организации (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам;

- Раздел "Часто задаваемые вопросы";

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

По результатам наблюдения информационных стендов в помещениях организации были выявлены следующие недостатки требующие исправления:

- Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам:

- Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- Наличие сменных кресел-колясок;
- Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- Наличие альтернативной версии официального 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 услуги в дистанционном режиме или на дому.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- *В Несский д/с необходим логопед и постоянный медицинский работник.*
- *Улучшить площадки для прогулок: песочницы должны быть закрытыми;*
- *новый детский сад;*
- *Проведение кружков.*

14.ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Организовать на официальном сайте организации следующую информацию:

- Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии);
- Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии));
- Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);

- Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии);

- Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России;

- Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии);

- Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц).

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия:

- Электронные сервисы для дистанционного взаимодействия, размещенные на официальном сайте организации (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам;
- Раздел "Часто задаваемые вопросы";
- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

По результатам наблюдения информационных стендов в помещениях организации были выявлены следующие недостатки требующие исправления:

- Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии);
- Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам:

- Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- Наличие сменных кресел-колясок;
- Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом; Брайля;
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- Наличие альтернативной версии официального 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 услуги в дистанционном режиме или на дому.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- Улучшение качества интернета;
- Наличие психолога и логопеда желательно;
- Создать нормальные условия для работников и детей. Нужен новый детский сад.
- В настоящее время не устраивает график утреннего приема детей. Младшая группа 07.45-08.00. Старшая группа 08.00-08.15. Считаю, нужно поменять их местами, т.к. детям младшего возраста по утрам просыпаться сложнее, да и собираются они медленнее. И второе, прекратить бесконечные карантинные и санитарные дни. Детский сад работает для детей не в полную силу;
- Убрать санитарный день в пятницу;
- Хочется чтоб вернули 12-ти часовой рабочий день.

15.ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Организовать на официальном сайте организации следующую информацию:

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

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

По результатам наблюдения информационных стендов в помещениях организации были выявлены следующие недостатки требующие исправления:

- Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;

- Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам:

- Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- Наличие сменных кресел-колясок;
- Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- *Расширить и разнообразить двор детского сада;*
- *Уберите пожалуйста качели, которые находятся рядом с верандами;*
- *Сделать сушилки для одежды, обуви;*
- *Обновить детские площадки;*
- *Разделить входы в группы;*
- *На летний период возле центрального входа устанавливать велопарковку для велосипедов дошколят (или где-то специальное место предусмотреть);*
- *Нет места для хранения колясок, самокатов, велосипедов и т.д., когда приводим детей.*

16.ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

По результатам наблюдения информационных стендов в помещениях организации были выявлены следующие недостатки требующие исправления:

- Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;

- Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- Сделать сушилку для одежды; Раздевалки побольше, очень мало места там;
-

- *Кадровый вопрос. Малыши уже два месяца без второго постоянного воспитателя;*
- *Ввести занятия с логопедом;*
- *Разнообразить работу по взаимодействию педагогов с родителями;*
- *Эстетическое оформление групп, музыкального зала. Хотелось бы обратить на это внимание;*
- *Сделать веранду для детского транспорта;*
- *Дополнительные занятия (английский язык), посещение организаций (библиотека, музей);*
- *Обновите детскую площадку;*
- *Дополнительные места для парковки а/м.;*
- *Турникетная (карточная) пропускная система;*
- *Соблюдать тепловой режим в группах;*
- *Улучшить освещение территории дет.сада в темное время суток;*
- *Необходимо улучшить работу столовой детского сада, проработать меню. На первом этаже здания очень сильный запах еды;*
- *Обеспечение охраны детей!*

17.ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- Наличие сменных кресел-колясок;
- Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- *Внедрять различные инновации в образовательный процесс*
- *Лучше оформлять коридоры садика работами детей, проводить конкурсы для выполнения работ дома родителей с детьми*
- *Уменьшить количество блюд в меню, содержащих капусту.*
- *Проведение экскурсий по городу и посещение музеев*
- *Улучшить систему охраны садика*
- *Образовательную программу детского сада "Аннушка" можно перенять. Намного лучше.*
- *Разнообразить меню у детей*

18.ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

По результатам наблюдения информационных стендов в помещениях организации были выявлены следующие недостатки требующие исправления:

- Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;
- Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Наличие сменных кресел-колясок;
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- Больше подготавливать детей к школьной программе;
- Больше праздников для детей;
- Больше развивающих программ для детей;
- Ввести контрольно-пропускной пункт;
- Небольшие пропускные карты, квитанции на оплату имеющие штрих-код;
- Необходим постоянный состав воспитателей на группе, лучше организовывать образовательный процесс детей;
- Обновить фотографии на лестничных пролетах;
- Обновление детских площадок. Совместные мероприятия с родителями;
- Обновления материально-технической базы, насыщенность развивающий предметно-пространственной средой;
- Парковку, рядом садик и больница, припарковаться негде;
- питание, оснащение детских групп, доп занятия;
- При поиске группы можно заблудиться. Разнообразие меню, поменьше капусты
- Регулярная работа бассейна;
- Создать кружки на платной основе;
- Тщательнее подбирать персонал, а именно воспитателей(не все справляются со своими обязанностями) нет контакта с ребёнком);
- Установить вешалку для верхней одежды родителей;
- Установить питьевую воду в кулере.

19.ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам:

- Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- Наличие и понятность навигации внутри организации.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- Наличие сменных кресел-колясок;
- Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

— *Детские игровые площадки на улице поставить новые. Делать интересные игровые комплексы*

— *Здание (деревянные корпуса) старое, холодное. Дети часто болели. В целом оснащение достаточно старое;*

- Занятие с логопедом;
- Не помешал бы ремонт;
- Закупить канц.товары (кисточки для рисования, клей пва, краски, пластилин, цветную бумагу и т.д.), настольные игры, обновить игрушки;
- Побольше дополнительных педагогов;
- Улучшить оснащение групп;
- На прогулочной площадке нет качели, спортивного инвентаря;
- Открыть бассейн);
- Заменить Мебель в раздевалках, сделать дополнительное освещение на территории со Стороны Кухни;
- Построить новые здание детского сада;
- Проверять пропуска.

20.ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

По результатам наблюдения информационных стендов в помещениях организации были выявлены следующие недостатки требующие исправления:

- Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии);
- Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;
- Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий;
- Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Наличие сменных кресел-колясок;
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению); услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;
- Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- *Быть вежливее;*
- *Косметический ремонт нужен;*
- *Ремонт здания, обновить мебель;*
- *Больше информации в соц сетях;*

- *Директор не компетентен;*
- *Новые площадки;*
- *Улучшить санитарно- гигиенические условия в туалетных комнатах.*

21.ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Организовать на официальном сайте организации следующую информацию:

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

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности, а также улучшения имиджа организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

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

- *Необходима организация парковки;*
- *Не проводить занятия в школьных мастерских -недостаточное освещение для художественного отделения;*
- *Актный зал маловат для хорошего звучания музыки, я помню, как Штоколов в этом зале выступал, казалось, его голос сейчас потолок поднимет;*
- *Мне бы очень хотелось, чтобы твердое расписание, без изменений, было готово к 10 сентября. Спасибо;*
- *Высокая стоимость занятий*
- *Отстранять детей от занятий с признаками орви;*
- *Наличие гардероба;*
- *Для художников должна выдаваться даже минимальная теоретическая база, в соответствии с возрастом(виды кистей, красок, бумаги, применение при выполнении работ). Аппликацией и рисованием можно заниматься и в других кружках, за меньшие деньги;*

- Улучшить материально-техническое оснащение художественного отделения в п. Искателей, расширить площадь; Интернет высокоскоростной, ПК, офисная техника необходима, на мой взгляд;
- Сделать для оплаты QR. Так быстрее оплачивать можно;
- Следить за наличием туалетной бумаги в туалете;
- Хотелось бы получать перерасчёт за оказываемые услуги при больничном и дистанционном обучении; Платное обучение для взрослых;
- Мастер-класс, поездки с целью развития детей;
- Сделать комнату ожидания для родителей;
- Подстраиваться под Детский график обучения в Школе, т.к. дети опаздывают на занятия в ДШИ (уроки только заканчиваются, а занятие в ДШИ уже началось), разнообразить темы занятий, осуществлять выставки, конкурсы;
- организация рекреационных зон отдыха и ожидания;
- Чтобы стулья в учебных классах не скрипели;
- Более просторные кабинеты;
- Расширить количество принимаемых детей;
- Хочется, чтобы ежегодно был набор детей на гитару;
- Сделать парковку для автомобилей рядом со школой;
- Хочется больше концертов и выставок;
- Чтобы в конце года давали список, что необходимо купить для следующего учебного года, так как многих материалов в городе нашем нет;
- Увеличить количество бюджетных мест;
- Единственное, хотелось, чтобы для учреждений дополнительного образования тоже установили в обязательном порядке носить сменную обувь. Пока, насколько я понимаю, от ребят не могут этого требовать, как в общеобразовательных учреждениях. Уборщицы не успевают за ребятами убирать песок.

Для совершенствования деятельности всех оцениваемых образовательных организаций рекомендованы следующие меры:

1. Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности образовательных организаций на официальных сайтах в соответствие со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации», приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации». В ходе контент-анализа официальных сайтов образовательных организаций было выявлено отсутствие/несоответствие информации установленным нормативными правовыми актами требованиям к объему информации о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах. Необходимо своевременно

актуализировать и дополнять электронные сервисы организаций. Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений. Следить за актуальностью размещенных на официальном сайте ссылок на внешние информационные источники.

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

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

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

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

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в 2020 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 21 государственной образовательной организацией Ненецкого автономного округа, дают основание сделать следующие выводы.

Максимальное значение показателей (96,3 балла из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, получено ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик».

Замыкают рейтинг 2020 года образовательные организации ГБДОУ; НАО «Детский сад с. Тельвиска»; ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»; ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига», получившие оценки в диапазоне от 68,8 до 79,9 балла из 100 возможных.

Средние значения показателей (по 21 образовательной организации) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 93,6 балла (из 100 возможных);
- по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 93,9 балла;
- по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 55,5 балла;
- по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 97,4 балла;
- по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 93,8 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2020 году 86,8 балла, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как удовлетворительное.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

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

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

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

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

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

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

АНКЕТА

для оценки качества условий оказания услуг организациями образования

Уважаемый респондент!

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

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

1. Проживаете ли Вы в Ненецком автономном округе постоянно? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет (Закончить)

2. К какой возрастной группе Вы относитесь? (Выберите 1 ответ)

1. 17 лет и младше (Закончить)
2. 18 лет и старше

3. Укажите организацию образования, работу которой Вы оцениваете. (Выберите 1 ответ)

1. ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением отдельных предметов имени П.М. Спирихина»
2. ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 с углубленным изучением отдельных предметов»
3. ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»
4. ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки»
5. ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»
6. ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»
7. ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»
8. ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»
9. ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»
10. ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»
11. ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»
12. ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»
13. ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»
14. ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»
15. ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»
16. ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»
17. ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга»
18. ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»
19. ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»
20. ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»
21. ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»

4. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 6)

5. Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах? (Выберите 1 ответ)

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

6. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 8)

7. Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности

организации образования, размещенной на сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет»? *(Выберите 1 ответ)*

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

8. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)? *(Выберите 1 ответ)*

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

9. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? *(Выберите 1 ответ)*

1. Да
2. Нет *(переход к вопросу 11)*

10. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? *(Выберите 1 ответ)*

1. Да
2. Нет

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

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

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

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

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

1. Да
2. Нет *(переход к вопросу 15)*

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

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

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

1. Да, готов(а)
2. Нет, не готов(а)

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

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

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

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

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

_____19.

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

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

Я уведомлен, что Центр является оператором персональных данных в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27 июля 2006 года. При обработке персональных данных Центр обязуется соблюдать требования применимого законодательства в отношении защиты персональных данных, и, в частности, обеспечить конфиденциальность и защиту персональных данных от несанкционированного доступа и других неправомерных действий.

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

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

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

--

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

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

Таблица 1

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

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

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

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

Таблица 1

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

Протокол № 3
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

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

Таблица 1

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

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

Таблица 2

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

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