

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Москва, 2021

## СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	6
2 МЕТОДЫ СБОРА ДАННЫХ .....	7
3 МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ.....	8
3.1 Показатели для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам.....	8
3.2 Алгоритмы расчета показателей НОК.....	8
3.3 Алгоритмы расчета критериев НОК.....	32
3.4 Алгоритм расчета показателя НОК образовательной организации, в отношении которой проведена процедура оценки.....	37
3.5 Алгоритм расчета показателя НОК по образовательным организациям, в отношении которых проведена процедура оценки и которые расположены в одном субъекте Российской Федерации .....	37
4 АНКЕТЫ И ВОПРОСНИКИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ СБОР ДАННЫХ ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ ВО И ДПО .....	39
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ (УТВ. ПРИКАЗОМ МИНОБРНАУКИ РОССИИ ОТ 3 СЕНТЯБРЯ 2020 ГОДА № 860) .....	41
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ (УТВ. ПРИКАЗОМ МИНОБРНАУКИ РОССИИ ОТ 31.07.2020 № 860) .....	44

## ПЕРЕЧЕНЬ УСЛОВНЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ И СОКРАЩЕНИЙ

Анкетирование	- метод, в котором в качестве средства для сбора сведений от респондента используется специально оформленный список вопросов — анкета (может проводиться в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).
ВО	- высшее образование.
Выборочная совокупность (выборка)	- часть отобранных объектов из генеральной совокупности, подлежащих анкетированию.
Генеральная совокупность	- совокупность всех получателей образовательных услуг для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организации.
ГРБС	- главные распорядители средств федерального бюджета.
ДПО	- дополнительное профессиональное образование.
Единый порядок расчета показателей, приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н	- приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
Модель НОК	- доработанная модель по расчету показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам.
Методические рекомендации	- доработанные методические рекомендации по

НОК	расчету показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, с учетом основных положений Федерального закона № 392-ФЗ от 5 декабря 2017 года.
Порядок НОК	- доработанный Порядок сбора данных для расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам.
НОК	- независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями.
ОВЗ	- ограниченные возможности здоровья.
Получатели образовательных услуг	- обучающиеся организаций, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и соответствующим дополнительным профессиональным программам.
Приказ Минобрнауки России от 31.07.2020 № 860	- приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31 июля 2020 г. № 860 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования» (зарегистрировано в Минюсте России 07.09.2020 № 59677).

- Приказ Минобрнауки России от 03.09.2020 № 1156 - приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 3 сентября 2020 г. № 1156 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам» (зарегистрировано в Минюсте России 19 октября 2020 г. № 60459).
- Репрезентативность - соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности в целом.
- Респонденты - лица, принявшие участие в анкетировании.

## 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

Проект доработанных Методических рекомендаций НОК прошел обсуждение на заседании Общественного совета при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, по образовательным программам высшего образования и соответствующим дополнительным профессиональным программам (протокол заседания Общественного совета от 25.01.2021 г.).

Методические рекомендации НОК доработаны с учетом основных положений Федерального закона от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и в соответствии с «Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н и учетом особенностей оказания образовательных услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам.

## 2 МЕТОДЫ СБОРА ДАННЫХ

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

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

Состав и объем данных (в том числе степень детализации информации), получаемых в рамках сбора и последующей оценки, должны отвечать требованиям «Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (утв. приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н).

В качестве показателей для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего и дополнительного профессионального образования, должны использоваться показатели, утвержденные приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 03.09.2020 № 1156 (для дополнительных профессиональных программ) и от 31.07.2020 № 860 (для образовательных программ высшего образования).

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

### 3 МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ

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

В качестве показателей для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, должны использоваться показатели, утвержденные приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 03.09.2020 № 1156 (для дополнительных профессиональных программ) и от 31.07.2020 № 860 (для образовательных программ высшего образования).

#### 3.2 Алгоритмы расчета показателей НОК

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

с учетом основных положений Федерального закона от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и в соответствии с «Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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



с учетом «Примеров расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (согласованы с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти в августе 2019 года), представлены в таблице 1 для организаций, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования; для организаций, осуществляющих образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам, аналогично.

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

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

	<p>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p>	<p>организаций в сети «Интернет» объема информации (количество материалов/единиц информации) с плановым объемом (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, который должен быть размещен на общедоступных информационных ресурсах в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» и с учетом приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;</p> <p>- фактически представленного на</p>	<p><math>I_{\text{норм-сайт}}</math> – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой установлено нормативными правовыми актами на сайте образовательной организации;</p> <p><math>I_{\text{норм-стенд}}</math> – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении образовательной организации установлено нормативными правовыми актами.</p>
--	--	--	---

		<p>информационных стендах в образовательных организациях объема информации (количество материалов/единиц информации) с плановым объемом (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, который должен быть размещен на стендах в соответствии с «Моделью по расчету показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам», принятой на заседании Общественного совета при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а</p>	
--	--	--	--

		<p>также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, по образовательным программам высшего образования и соответствующим дополнительным профессиональным программам (протокол заседания Общественного совета от 17 августа 2020 г.) и согласованной Минобрнауки России (исх. от 21.08.2020 № МН-5/10084).</p>	
1.2	<p>Наличие на сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сведений о контактных телефонах;</li> <li>- сведений об адресах электронной почты;</li> <li>- сведений об электронных сервисах (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения)),</li> </ul>	<p>В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной в результате обработки форм, заполненных Организацией-оператором по результатам анализа официальных сайтов образовательных организаций, источниками первичных данных служат официальные сайты образовательных организаций в сети «Интернет».</p> <p>Осуществляется проверка функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг,</p>	$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$ <p>где</p> <p><math>T_{\text{дист}}</math> – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);</p> <p><math>C_{\text{дист}}</math> – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте образовательной организации.</p> <p>В соответствии приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 03.09.2020 № 1156 (для дополнительных профессиональных программ) и от 31.07.2020 № 860 (для образовательных программ высшего образования) в качестве дистанционных способов обратной связи и</p>

	<p>получение консультации по оказываемым услугам и иных);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- раздела "Часто задаваемые вопросы";</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	<p>информация о которых представлена на официальных сайтах образовательных организаций.</p>	<p>взаимодействия с получателями услуг при оценке показателя рассматриваются:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. телефон;</li> <li>2. электронная почта;</li> <li>3. электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам);</li> <li>4. раздел сайта «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>5. техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ol> <p>При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.</p>
1.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной Организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет, источниками первичных данных служат ответы респондентов на вопросы анкеты.</p>	$P_{уд}^{откр} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{Y_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{Y_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>где</p> <p><math>Y_{стенд}</math> – суммарный балл всех получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;</p> <p><math>Y_{сайт}</math> – суммарный балл всех получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации;</p> <p><math>Ч_{общ-стенд}</math> – число опрошенных потребителей услуг, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью,</p>

			<p>полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах (п.1 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p><math>\text{Ч}_{\text{общ-сайт}}</math> – число опрошенных потребителей услуг, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации (п.3 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК).</p> <p>Значения <math>U_{\text{стенд}}</math>, <math>U_{\text{сайт}}</math>, <math>\text{Ч}_{\text{общ-стенд}}</math> и <math>\text{Ч}_{\text{общ-сайт}}</math> определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных в рамках интерактивного анкетирования с использованием специализированного инструментария, размещенного в сети Интернет (доменное имя <a href="http://nok-mon.ru/">http://nok-mon.ru/</a>), позволяющего проводить онлайн анкетирование, для конкретной образовательной организации.</p> $U_{\text{стенд}} = \frac{1}{3} \times (U_{\text{стенд}}^{\text{откр}} + U_{\text{стенд}}^{\text{полн}} + U_{\text{стенд}}^{\text{дост}}) \times 100, \quad (1.4)$ <p><math>U_{\text{стенд}}^{\text{откр}}</math> – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных открытостью информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 2.1 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p><math>U_{\text{стенд}}^{\text{полн}}</math> – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных полнотой информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 –</p>
--	--	--	---

			<p>удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 2.2 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p><math>Y_{стенд}^{дост}</math> – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 2.3 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК).</p> $Y_{сайт} = \frac{1}{3} \times (Y_{сайт}^{откр} + Y_{сайт}^{полн} + Y_{сайт}^{дост}) \times 100, \quad (1.5)$ <p><math>Y_{стенд}^{откр}</math> – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных открытостью информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 4.1 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p><math>Y_{стенд}^{полн}</math> – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных полнотой информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 4.2 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p><math>Y_{стенд}^{дост}</math> – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных доступностью информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 4.3 анкеты, представленной в</p>
--	--	--	--



			Приложении 5 к Порядку НОК).
<i>II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</i>			
2.1	<p>Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)</li> </ul>	<p>В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной в результате обработки форм, заполненных Организацией-оператором по результатам выезда в образовательную организацию для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, источниками первичных данных служат непосредственно комфортные условия предоставления услуг, представленные в образовательной организации. Специалистами организации-оператора осуществляется осмотр наличия комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, и оценка их соответствия установленным требованиям.</p>	$P_{\text{комф.усл.}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (1.6)$ <p>где</p> <p><math>C_{\text{комф}}</math> – количество комфортных условий предоставления услуг;</p> <p><math>T_{\text{комф}}</math> – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие).</p> <p>В соответствии приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 03.09.2020 № 1156 (для дополнительных профессиональных программ) и от 31.07.2020 № 860 (для образовательных программ высшего образования) в качестве комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, рассматриваются:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>2) наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>3) наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>5) санитарное состояние помещений организации;</li> <li>6) транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки).</li> </ol> <p>При наличии пяти и более комфортных условий показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.</p>

2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной Организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет, источниками первичных данных служат ответы респондентов на вопросы анкеты.	$P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (1.7)$ <p>где  <math>Y_{комф}</math> – суммарный балл всех получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией;  <math>Ч_{общ}</math> – общее число опрошенных получателей услуг.  Значения <math>Y_{комф}</math> и <math>Ч_{общ}</math> определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных в рамках интерактивного анкетирования с использованием специализированного инструментария, размещенного в сети Интернет (доменное имя <a href="http://nok-mon.ru/">http://nok-mon.ru/</a>), позволяющего проводить онлайн анкетирование, для конкретной образовательной организации.</p> $Y_{комф} = \frac{1}{6} \times (Y_{комф}^{ожид} + Y_{комф}^{навиг} + Y_{комф}^{вода} + Y_{комф}^{сан} + Y_{комф}^{помещ} + Y_{комф}^{транс}) \times 100, (1.8)$ <p><math>Y_{комф}^{ожид}</math> – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных зоной отдыха (ожидания), рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 5.1 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);  <math>Y_{комф}^{навиг}</math> – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных наличием и понятностью навигации внутри организации, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 5.2 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p>
-----	--	--	--

			<p><math>U_{\text{комф}}^{\text{вода}}</math> – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных наличием и доступностью питьевой воды, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 5.3 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p><math>U_{\text{комф}}^{\text{сан}}</math> – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 5.4 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК),</p> <p><math>U_{\text{комф}}^{\text{помещ}}</math> – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных санитарным состоянием помещений организации, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 5.5 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p><math>U_{\text{комф}}^{\text{транс}}</math> – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки), рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 5.6 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК).</p>
<i>III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов</i>			
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной в результате обработки	$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (1.9)$ <p>где</p>

	<p>доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	<p>форм, заполненных Организацией-оператором по результатам выезда в образовательную организацию для оценки наличия/отсутствия необходимого оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, источниками первичных данных служат непосредственно оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, представленные в образовательной организации.</p> <p>Специалистами Организации-оператора осуществляется осмотр наличия/отсутствия необходимого оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, и оценка их соответствия установленным требованиям.</p>	<p><math>T_{дост}^{орг}</math> – количество баллов за каждое условие доступности образовательной организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);</p> <p><math>C_{дост}^{орг}</math> – количество условий доступности образовательной организации для инвалидов.</p> <p>В соответствии приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 03.09.2020 № 1156 (для дополнительных профессиональных программ) и от 31.07.2020 № 860 (для образовательных программ высшего образования) для оценки доступности для инвалидов рассматривается:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>4) наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> </ol> <p>Для образовательных организаций, располагающихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, в случае невозможности выполнения требований по обеспечению доступности для инвалидов в части: оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); наличия адаптированных лифтов, поручней,</p>
--	--	--	--

			<p>расширенных дверных проемов; наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (подтверждается решениями органов по охране и использованию памятников истории и культуры соответствующего уровня и органами социальной защиты населения соответствующего уровня) показатель оценки качества (<math>P_{\text{дост}}^{\text{орг}}</math>) принимает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- значение 100 баллов при условии обеспечения 2 условий: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- значение 50 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов или наличие сменных кресел-колясок.</li> </ul>
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</li> </ul>	<p>В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной в результате обработки форм, заполненных Организацией-оператором по результатам выезда в образовательную организацию для оценки наличия/отсутствия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, источниками первичных данных служит оснащение</p>	$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (1.10)$ <p>где</p> <p><math>T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}</math> – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);</p> <p><math>C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}</math> – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.</p> <p>В соответствии приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 03.09.2020 № 1156 (для дополнительных профессиональных программ) и от 31.07.2020 № 860 (для образовательных программ высшего образования) в</p>

<p>знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</p> <p>- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому</p>	<p>образовательных организаций с целью создания условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, представленные в образовательной организации.</p> <p>Специалистами Организации-оператора осуществляется осмотр наличия/отсутствия необходимого оснащения образовательных организаций с целью создания условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, и оценка их соответствия установленным требованиям.</p>	<p>качестве условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, рассматриваются:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>4) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;</li> <li>5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</li> <li>6) наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.</li> </ol> <p>При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, показатель оценки качества (<math>P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}</math>) принимает значение 100 баллов.</p> <p>В случае, если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и</p>
---	---	---

			<p>дополнительным профессиональным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) показатель оценки качества (<math>P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}</math>) принимает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- значение 100 баллов при условии обеспечения 3 условий доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</li> <li>- значение 60 баллов при условии обеспечения 2 условий доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</li> <li>- значение 30 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие альтернативной версии сайта</li> </ul>
--	--	--	--

			<p>организации для инвалидов по зрению; наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.</p>
3.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	<p>В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной Организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет, источниками первичных данных служат ответы респондентов на вопросы анкеты.</p>	$P_{уд}^{дост} = \frac{U_{дост}}{Ч_{инв}} \times 100, \quad (1.11)$ <p>где</p> <p><math>U_{дост}</math> – суммарный балл всех получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов;</p> <p><math>Ч_{инв}</math> – число опрошенных получателей услуг-инвалидов (п.6 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК).</p> <p>Значения <math>U_{дост}</math> и <math>Ч_{инв}</math> определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных в рамках интерактивного анкетирования с использованием специализированного инструментария, размещенного в сети Интернет (доменное имя <a href="http://nok-mon.ru/">http://nok-mon.ru/</a>), позволяющего проводить онлайн анкетирование, для конкретной образовательной организации.</p> $U_{дост} = \frac{1}{6} \times (U_{дост}^{дубл} + U_{дост}^{Брайль} + U_{дост}^{сурдо} + U_{дост}^{сайт} + U_{дост}^{сопр} + U_{дист}^{дост}) \times 100, \quad (1.12)$ <p><math>U_{дост}^{дубл}</math> – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных дублированием для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, рассчитанная в соответствии</p>



			<p>алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 7.1 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p><math>U_{\text{дост}}^{\text{Брайль}}</math> – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 7.2 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p><math>U_{\text{дост}}^{\text{сурдо}}</math> – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных возможностью и качеством предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 7.3 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p><math>U_{\text{дост}}^{\text{сайт}}</math> – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных наличием и качеством альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 7.4 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p><math>U_{\text{дост}}^{\text{сопр}}</math> – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных помощью, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по</p>
--	--	--	---

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

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

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

5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной Организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет, источниками первичных данных служат ответы респондентов на вопросы анкеты.	$P_{\text{реком}} = \frac{U_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (1.16)$ <p>где  <math>U_{\text{реком}}</math> – сумма баллов всех получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации), рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – порекомендую, 0,75 – возможно порекомендую (п.12 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);  <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math> – общее число опрошенных получателей услуг.  Значения <math>U_{\text{реком}}</math> и <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math> определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных в рамках интерактивного анкетирования с использованием специализированного инструментария, размещенного в сети Интернет (доменное имя <a href="http://nok-mon.ru/">http://nok-mon.ru/</a>), позволяющего проводить онлайн анкетирование, для конкретной образовательной организации.</p>
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной Организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет, источниками первичных данных служат ответы респондентов на вопросы анкеты.	$P_{\text{уд}}^{\text{орг.усл}} = \frac{u_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (1.17)$ <p>где  <math>u_{\text{орг.усл}}</math> – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п.13 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p>

			<p><math>Ч_{общ}</math> – общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Значения <math>U_{орг.усл}</math> и <math>Ч_{общ}</math> определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных в рамках интерактивного анкетирования с использованием специализированного инструментария, размещенного в сети Интернет (доменное имя <a href="http://nok-mon.ru/">http://nok-mon.ru/</a>), позволяющего проводить онлайн анкетирование, для конкретной образовательной организации.</p>
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной Организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет, источниками первичных данных служат ответы респондентов на вопросы анкеты.	$P_{уд} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} + \frac{Y_{уд\_эодт}}{Ч_{общ\_эодт}} \right) \times 100, (1.18)$ <p>где</p> <p><math>Y_{уд}</math> – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п.14 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p><math>Y_{уд\_эодт}</math> – сумма баллов всех получателей услуг, удовлетворенных услугами, оказываемых образовательной организацией с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, рассчитанная в соответствии алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п.16 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p><math>Ч_{общ\_эодт}</math> – число опрошенных получателей услуг, указавших, что пользовались в образовательной организации образовательными услугами с использованием электронного</p>

			<p>обучения и дистанционных образовательных технологий (п.15 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p><math>Ч_{общ}</math> – общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Значения <math>У_{уд}</math>, <math>Ч_{общ}</math>, <math>У_{уд\_эодт}</math> и <math>Ч_{общ\_эодт}</math> определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных в рамках интерактивного анкетирования с использованием специализированного инструментария, размещенного в сети Интернет (доменное имя <a href="http://nok-mop.ru/">http://nok-mop.ru/</a>), позволяющего проводить онлайн анкетирование, для конкретной образовательной организации.</p>
--	--	--	--

### 3.3 Алгоритмы расчета критериев НОК

Алгоритмы расчета критериев оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по общеобразовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, разработаны в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и представлены в таблице 2.



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

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

		опрошенных получателей услуг)».
2	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг ( $K^2$ )	$K^2 = (0,5 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times P_{\text{уд}}^{\text{комф}}), \quad (2.2)$ <p>где  <math>P_{\text{комф.усл}}</math> – значение показателя «Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)»;  <math>P_{\text{уд}}^{\text{комф}}</math> – значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».</p>
3	Доступность услуг для инвалидов ( $K^3$ )	$K^3 = (0,3 \times P_{\text{дост}}^{\text{орг}} + 0,4 \times P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} + 0,3 \times P_{\text{уд}}^{\text{дост}}), \quad (2.3)$ <p>где  <math>P_{\text{дост}}^{\text{орг}}</math> – значение показателя «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации»;  <math>P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}</math> – значение показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления</p>

		<p>инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому»;</p> <p><math>P_{уд}^{дост}</math> – значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)».</p> <p>В случае, если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) формула для расчёта:</p> $K^3 = (0,6 \times P_{дост}^{орг} + 0,4 \times P_{дост}^{услуг}).$
4	Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы ( $K^4$ )	$K^4 = (0,4 \times P_{уд}^{перв.конт} + 0,4 \times P_{уд}^{оказ.услуг} + 0,2 \times P_{уд}^{вежл.дист}), \quad (2.4)$ <p>где</p> <p><math>P_{уд}^{перв.конт}</math> – значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и прочие) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»;</p> <p><math>P_{уд}^{оказ.услуг}</math> – значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих</p>

		<p>непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»;  <math>P_{уд}^{вежл.дист}</math> – значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».</p>
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг ( $K^5$ )	$K^5 = (0,3 \times P_{реком} + 0,2 \times P_{уд}^{орг.усл} + 0,5 \times P_{уд}), \quad (2.5)$ <p>где  <math>P_{реком}</math> – значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»;  <math>P_{уд}^{орг.усл}</math> – значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»;  <math>P_{уд}</math> – значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».</p>

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

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

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

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

где

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

В указанном Порядке НОК представлены:

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

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

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

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

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

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

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



## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ (УТВ. ПРИКАЗОМ МИНОБРНАУКИ РОССИИ ОТ 3 СЕНТЯБРЯ 2020 ГОДА № 860)

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

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

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

№ п/п	Показатели

2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)</li> </ul>
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

№ п/п	Показатели
3.1.	<p>Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

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

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

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

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

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

### ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ (УТВ. ПРИКАЗОМ МИНОБРНАУКИ РОССИИ ОТ 31.07.2020 № 860)

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

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

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

№	Показатели
---	------------

п/п	
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)</li> </ul>
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

№ п/п	Показатели
3.1.	<p>Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)
------	---

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

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

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

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