

ДОРАБОТАННЫЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО РАСЧЕТУ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ ВО И ДПО

Москва, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛОВНЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ И СОКРАЩЕНИЙ	3
1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	6
2 МЕТОДЫ СБОРА ДАННЫХ.....	7
3 МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ.....	9
3.1 Показатели для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам.....	9
3.2 Алгоритмы расчета показателей НОК.....	9
3.3 Алгоритмы расчета критериев НОК.....	56
3.4 Алгоритм расчета показателя НОК образовательной организации, в отношении которой проведена процедура оценки.....	62
3.5 Алгоритм расчета показателя НОК по образовательным организациям, в отношении которых проведена процедура оценки и которые расположены в одном субъекте Российской Федерации	62
4 АНКЕТЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ СБОР ДАННЫХ ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ ВО И ДПО	64
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ	66
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ.....	70

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 обучающихся в образовательной организации 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 НОК, приказ Минтруда	— Методические рекомендации по организации работы в рамках проведения независимой оценки

России от 28 декабря 2023 г. №899		качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденные приказом Минтруда России от 28 декабря 2023 г. №899.
Методические рекомендации по расчету показателей НОК	—	доработанные 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.
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 образовательных организаций	—	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 (опросе) по вопросу оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организации.

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Методические рекомендации по расчету показателей НОК доработаны в рамках исполнения обязательств по государственному контракту от 17.04.2023 № 07.2023.244.02.006.028 на выполнение работ (оказание услуг) для государственных нужд по проекту «Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями высшего образования, распространение результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности» (Исполнитель – ООО «Верконт Сервис»).

Основания для доработки – вступление в действие в 2024 году приказов Минтруда России, регламентирующих проведение процедуры НОК:

– приказ Минтруда России от 27 октября 2023 года №777н «О внесении изменений в Методику 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, утвержденную приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. №675н»;

– приказ Минтруда России от 28 декабря 2023 г. №899 «Об утверждении Методических рекомендации по организации работы в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Методические рекомендации по расчету показателей 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» (с учетом изменений, вносимых Федеральным законом от 21.12.2021 № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации») 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 Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н и учетом особенностей оказания образовательных услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и ДПО.

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 обучающихся образовательных организаций о качестве условий осуществления образовательной деятельности (с помощью анкеты, размещенной на специализированном сайте);
- анкетирование обучающихся образовательных организаций с помощью мобильного приложения гражданина «Наше мнение».

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 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).

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 17.04.2023 № 07.2023.244.02.006.028 вид работ (услуг) П.1. »Доработка модели

и инструментария по результатам проведенного в 2023 году анализа и общественного обсуждения данных сбора информации о качестве образовательных услуг, предоставляемых организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам ВО и ДПО».

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, 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» (с учетом изменений, вносимых Федеральным законом от 21.12.2021 № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации») 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» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н);

– изменений, вносимых в «Методику 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» приказом Минтруда России от 27 октября 2023 года №777н «О внесении изменений в Методику 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, утвержденную приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. №675н»;

– утверждении Методических рекомендации по организации работы в рамках проведения независимой 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 28 декабря 2023 г. №899 «Об утверждении Методических рекомендации по организации работы в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»).

Алгоритмы расчета показателей для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности представлены в таблице 1 для организаций, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования; для организаций, осуществляющих образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам, алгоритмы аналогичны.

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

№ п/п	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	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	$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{\sum_1^m I_{\text{стенд } i}}{I_{\text{норм-стенд}}} + \frac{\sum_1^n I_{\text{сайт } j}}{I_{\text{норм-сайт}}} \right) \times 100, (1.1)$ <p>где</p> <p>$\sum_1^n I_{\text{сайт } j}$ – фактический объем информации (количество материалов/единиц информации в соответствии с представленным в таблице 3 Модели НОК алгоритмом расчета, где $j = 1, n$; n – суммарное количество материалов/единиц информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами на сайте образовательной организации), размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»;</p> <p>$\sum_1^m I_{\text{стенд } i}$ – фактический объем информации (количество материалов/единиц информации в соответствии с представленным в таблице 4 Модели НОК алгоритмом расчета, где $i = 1, m$; m – суммарное количество материалов/единиц</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
	актами Российской Федерации: – на информационных стендах в помещении организации; – на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	стенды в образовательных организациях. Осуществляется сравнение – фактически представленного на официальных сайтах образовательных 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 20 октября 2021 г. № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-	информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами на стенде в помещении образовательной организации), размещенной на стенде в помещении образовательной организации; $I_{\text{норм-сайт}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой установлено нормативными правовыми актами на сайте образовательной организации; $I_{\text{норм-стенд}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении образовательной организации установлено нормативными правовыми актами. По каждому фактически размещенному на информационном стенде информационному источнику оценка проводится по следующей формуле: $I_{\text{стенд } i} = I_{\text{стенд } i}^{\text{пол}} \times I_{\text{стенд } i}^{\text{акт}} \times I_{\text{стенд } i}^{\text{удоб}}, \quad (1.2)$ где

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
		<p>телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации» 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» (с учетом изменений, которые внесены приказами Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки</p>	<p>$I_{\text{стенд } i}^{\text{пол}}$ – результаты оценки наличия и полноты i-го информационного источника в соответствии с представленным в таблице 4 Модели НОК алгоритмом расчета;</p> <p>$I_{\text{стенд } i}^{\text{акт}}$ – результаты оценки актуальности и достоверности i-го информационного источника. Алгоритм для расчета: 1 – информация актуальна: нормативные документы, локальные нормативные акты и пр. обновлены в соответствии с действующим законодательством; иная информация соответствует действительности – место нахождения организации, график работы, сведения о руководителе и сотрудниках и пр.; 0,5 – информация неактуальна;</p> <p>$I_{\text{стенд } i}^{\text{удоб}}$ – результаты оценки удобства и доступности i-го информационного источника. Алгоритм для расчета: 1 – стенды, на которых размещена данная информация, доступны неограниченному кругу лиц, на входе в организацию, расстояние до стендов и высота размещения информации позволяют ознакомиться с ней без осложнений, в удобном для чтения формате, на уровне глаз обучающихся (1,5 м. +/- 10% от пола), печатные материалы (брошюры, буклеты и пр.)</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
		<p>от 9 августа 2021 г. № 1114, от 7 мая 2021 г. № 629 и от 12 января 2022 г. № 24);</p> <p>– фактически представленного на 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 НОК;</p> <p>– актуальность и достоверность информации, а также удобство и доступность информации (в соответствии с Методическими рекомендациями НОК).</p>	<p>доступны для получателя услуги местах, предусмотренных уполномоченным органом власти; 0,5 – информация есть на стенде (в печатных материалах), но для ее поиска необходимо приложить значительные усилия (стенды расположены не на первом этаже, доступ к ним ограничен, печатные материалы не размещены в установленных местах и пр.).</p> <p>По каждому фактически размещенному на сайте информационному источнику оценка проводится по следующей формуле:</p> $И_{\text{сайт } j} = И_{\text{сайт } j}^{\text{пол}} \times И_{\text{сайт } j}^{\text{акт}} \times И_{\text{сайт } j}^{\text{удоб}}, \quad (1.3)$ <p>где</p> <p>$И_{\text{сайт } j}^{\text{пол}}$ – результаты оценки наличия и полноты j-го информационного источника в соответствии с представленным в таблице 3 Модели НОК алгоритмом расчета;</p> <p>$И_{\text{сайт } j}^{\text{акт}}$ – результаты оценки актуальности и достоверности j-го информационного источника. Алгоритм для расчета: 1 - информация актуальна: нормативные документы, локальные нормативные акты и пр. обновлены в соответствии с</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			действующим законодательством; иная информация соответствует действительности – место нахождения организации, график работы, сведения о руководителе и сотрудниках и пр.; 0,5 – информация неактуальна; $I_{\text{сайт } j}^{\text{удоб}}$ – результаты оценки удобства и доступности j-го информационного источника. Алгоритм для расчета: 1 – информация легко доступна, понятно и логично расположена, может быть найдена через встроенный поисковый сервис сайта; 0,5 – информация есть на сайте, но для ее поиска необходимо приложить значительные усилия (нет поиска по сайту, непрозрачное меню и пр.).
1.2	Наличие на сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: - сведений о контактных телефонах;	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	$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.4)$ <p>где</p> <p>$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);</p> <p>$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
	<p>– сведений об адресах электронной почты;</p> <p>– сведений об электронных сервисах (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и иных);</p> <p>– раздела «Часто задаваемые вопросы»;</p> <p>– технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>	<p>образовательных организаций в сети «Интернет».</p> <p>Осуществляется проверка функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, информация о которых представлена на официальных сайтах образовательных организаций, а также качество функционирования каждого дистанционного способа обратной связи и взаимодействия.</p>	<p>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 взаимодействия с получателями услуг при оценке показателя рассматриваются:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) телефон; 2) электронная почта; 3) электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам); 4) раздел сайта «Часто задаваемые вопросы»; 5) техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). <p>Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			<p>размещена на официальном сайте образовательной организации, рассчитывается по следующей формуле:</p> $C_{\text{дист}} = \sum_{i=1}^5 C_i^{\text{нал}} \times C_i^{\text{функ}} \times C_i^{\text{кач}}, (1.5)$ <p>где</p> <p>$C_i^{\text{нал}}$ – наличие на сайте сведений об i-м дистанционном способе обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Алгоритм расчета: 1 – есть, 0 – нет;</p> <p>$C_i^{\text{функ}}$ – оценка функционирования i-го дистанционного способа обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Алгоритм расчета: 1 – функционирует (есть ответ), 0 – не функционирует;</p> <p>$C_i^{\text{кач}}$ – оценка качества функционирования i-го дистанционного способа обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Алгоритм расчета: 1 – в полном объеме в установленные сроки; 0,5 – частично, коммуникация доступна получателям услуг, но общение происходит не в доброжелательной форме или происходит переадресация к другим сотрудникам организации; 0 – ответ не получен, проблема не решена.</p> <p>Предельное значение $P_{\text{дист}}$ – 100 баллов.</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
1.3	Доля обучающихся, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (в % от общего числа опрошенных обучающихся)	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной Организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет, источниками первичных данных служат ответы респондентов на вопросы анкеты.	$P_{уд}^{откр} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{U_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{U_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.6)$ <p>где</p> <p>$U_{стенд}$ – суммарный балл всех обучающихся, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;</p> <p>$U_{сайт}$ – суммарный балл всех обучающихся, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации;</p> <p>$Ч_{общ-стенд}$ – число опрошенных потребителей услуг, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах (п.1 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$Ч_{общ-сайт}$ – число опрошенных потребителей услуг, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			<p>официальном сайте образовательной организации (п.3 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК).</p> <p>Значения $Y_{\text{стенд}}$, $Y_{\text{сайт}}$, $Ч_{\text{общ-стенд}}$ и $Ч_{\text{общ-сайт}}$ определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных анкет на сайте http://nok-mon.ru/ для конкретной образовательной организации.</p> $Y_{\text{стенд}} = \frac{1}{3} \times (Y_{\text{стенд}}^{\text{откр}} + Y_{\text{стенд}}^{\text{полн}} + Y_{\text{стенд}}^{\text{дост}}) \times 100, \quad (1.7)$ <p>$Y_{\text{стенд}}^{\text{откр}}$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных открытостью информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 2.1 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$Y_{\text{стенд}}^{\text{полн}}$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных полнотой информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 2.2 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			<p>$U_{стенд}^{дост}$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 2.3 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК).</p> <p>$U_{сайт} = \frac{1}{3} \times (U_{сайт}^{откр} + U_{сайт}^{полн} + U_{сайт}^{дост}) \times 100, \quad (1.8)$</p> <p>$U_{стенд}^{откр}$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных открытостью информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 4.1 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$U_{стенд}^{полн}$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных полнотой информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 4.2 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			<p>$У_{стенд}^{дост}$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных доступностью информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 4.3 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК).</p> <p>В случае представления Минобрнауки России результатов анкетирования обучающихся организаций с использованием мобильного приложения «Наше мнение» в сроки, установленные Общественным советом НОК по проведению процедуры НОК в текущем году, и при условии принятия Общественным советом НОК решения об их использовании, при расчете показателя по формуле 1.4 значения $У_{стенд}$, $У_{сайт}$, $Ч_{общ-стенд}$ и $Ч_{общ-сайт}$ должны быть скорректированы:</p> $У_{стенд} = У_{стенд} + У_{стенд}^{мобприл}, \quad (1.9)$ $У_{сайт} = У_{сайт} + У_{сайт}^{мобприл}, \quad (1.10)$ $Ч_{общ-стенд} = Ч_{общ-стенд} + Ч_{общ-стенд}^{мобприл}, \quad (1.11)$ $Ч_{общ-сайт} = Ч_{общ-сайт} + Ч_{общ-сайт}^{мобприл}, \quad (1.12)$

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			<p>где</p> <p>$U_{стенд}^{мобприл}$ – суммарный балл всех обучающихся, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации (п.2 типовой анкеты, представленной в «Методике 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» (в редакции приказа Минтруда России от 27 октября 2023 года №777н)), по результатам анкетирования с использованием мобильного приложения «Наше мнение»;</p> <p>$U_{сайт}^{мобприл}$ – суммарный балл всех обучающихся, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации (п.4 типовой анкеты, представленной в «Методике выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			<p>в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (в редакции приказа Минтруда России от 27 октября 2023 года №777н)), по результатам анкетирования с использованием мобильного приложения «Наше мнение»;</p> <p>$Ч_{\text{мобприл общ-стенд}}$ – число опрошенных потребителей услуг, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах (п.1 типовой анкеты, представленной в «Методике 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» (в редакции приказа Минтруда России от 27 октября 2023 года №777н)) с использованием мобильного приложения «Наше мнение»;</p> <p>$Ч_{\text{общ-сайт}}$ – число опрошенных потребителей услуг, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью,</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации (п.3 типовой анкеты, представленной в «Методике 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» (в редакции приказа Минтруда России от 27 октября 2023 года №777н)) с использованием мобильного приложения «Наше мнение».
<i>II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</i>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг: – наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; – наличие и понятность навигации внутри организации;	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной в результате обработки форм, заполненных Организацией-оператором по результатам выезда в образовательную организацию для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, источниками первичных данных служат непосредственно	$P_{\text{комф.усл.}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$ <p>где</p> <p>$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг;</p> <p>$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие).</p> <p>В соответствии с приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 03.09.2020 № 1156 (для</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
	<ul style="list-style-type: none"> – 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) 	<p>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>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"> 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки). <p>Количество комфортных условий предоставления услуг рассчитывается по следующей формуле</p> $C_{\text{комф}} = \sum_{i=1}^6 K_i^{\text{нал}} \times K_i^{\text{сост}}, \quad (2.2)$ <p>где</p> <p>$K_i^{\text{нал}}$ - наличие в организации i-го установленного в показателе 2.1 комфортного условия. Алгоритм расчета: 1 – есть, 0 – нет;</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			<p>$K_i^{\text{сост}}$ - оценка соответствия требованиям, состояние i-го установленного в показателе 2.1 комфортного условия.</p> <p>Алгоритм расчета: 1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются); 0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено); 0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик).</p> <p>Предельное значение $P_{\text{комф.усл.}}$ – 100 баллов.</p>
2.2	Доля обучающихся, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных обучающихся)	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>$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$</p> <p>где</p> <p>$Y_{\text{комф}}$ – суммарный балл всех обучающихся, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией;</p> <p>$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных обучающихся.</p> <p>Значения $Y_{\text{комф}}$ и $\chi_{\text{общ}}$ определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных анкет на сайте http://nok-mon.ru/ для конкретной образовательной организации.</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			$U_{\text{комф}} = \frac{1}{6} \times (U_{\text{комф}}^{\text{ожид}} + U_{\text{комф}}^{\text{навиг}} + U_{\text{комф}}^{\text{вода}} + U_{\text{комф}}^{\text{сан}} + U_{\text{комф}}^{\text{помещ}} + U_{\text{комф}}^{\text{транс}}) \times 100, \quad (2.4)$ <p> $U_{\text{комф}}^{\text{ожид}}$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных зоной отдыха (ожидания), рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 5.1 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК); </p> <p> $U_{\text{комф}}^{\text{навиг}}$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных наличием и понятностью навигации внутри организации, рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 5.2 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК); </p> <p> $U_{\text{комф}}^{\text{вода}}$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных наличием и доступностью питьевой воды, рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 5.3 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК); </p> <p> $U_{\text{комф}}^{\text{сан}}$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных наличием и доступностью санитарно-гигиенических </p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			<p>помещений, рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 5.4 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК),</p> <p>$U_{\text{комф}}^{\text{помещ}}$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных санитарным состоянием помещений организации, рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 5.5 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$U_{\text{комф}}^{\text{транс}}$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки), рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 5.6 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК).</p> <p>В случае представления Минобрнауки России результатов анкетирования обучающихся организаций с использованием мобильного приложения «Наше мнение» в сроки, установленные Общественным советом НОК по проведению</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			<p>процедуры НОК в текущем году, и при условии принятия Общественным советом НОК решения об их использовании, при расчете показателя по формуле 2.3 значения $Y_{\text{комф}}$ и $Ч_{\text{общ}}$ должны быть скорректированы:</p> $Y_{\text{комф}} = Y_{\text{комф}} + y_{\text{комф}}^{\text{мобприл}}, \quad (2.5)$ $Ч_{\text{общ}} = Ч_{\text{общ}} + ч_{\text{общ}}^{\text{мобприл}}, \quad (2.6)$ <p>где</p> <p>$y_{\text{комф}}^{\text{мобприл}}$ – суммарный балл всех обучающихся, удовлетворенных комфортностью условий в организации (п.6 типовой анкеты, представленной в «Методике 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» (в редакции приказа Минтруда России от 27 октября 2023 года №777н)), по результатам анкетирования с использованием мобильного приложения «Наше мнение»;</p> <p>$ч_{\text{общ}}^{\text{мобприл}}$ – число опрошенных обучающихся с использованием мобильного приложения «Наше мнение».</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
<i>III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов</i>			
3.1	<p>Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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- 	<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 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>	$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$ <p>где</p> <p>$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности образовательной организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);</p> <p>$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности образовательной организации для инвалидов.</p> <p>В соответствии приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 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"> 1) оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
	гигиенических помещений в организации	<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>4) наличие сменных кресел-колясок;</p> <p>5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p> <p>Количество условий доступности образовательной организации для инвалидов рассчитывается по следующей формуле:</p> $C_{\text{дост}}^{\text{орг}} = \sum_{i=1}^5 K_i^{\text{нал}} \times K_i^{\text{сост}}, (3.2)$ <p>где</p> <p>$K_i^{\text{нал}}$ - наличие в организации i-го установленного в показателе 3.1 условия доступности. Алгоритм расчета: 1 – есть, 0 – нет;</p> <p>$K_i^{\text{сост}}$ – оценка соответствия требованиям, состояние i-го установленного в показателе 3.1 условия доступности.</p> <p>Алгоритм расчета: 1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются); 0,5 – удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено); 0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик).</p> <p>При проведении оценки по показателю 3.1 необходимо руководствоваться требованиями приказа Министерства</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			<p>образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».</p> <p>Для образовательных организаций, располагающихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, в случае невозможности выполнения требований по обеспечению доступности для инвалидов в части:</p> <p>оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (подтверждается решениями органов по охране и использованию памятников истории и культуры соответствующего уровня и органами социальной защиты населения соответствующего уровня) и при реализации процесса обучения только в таких зданиях при расчете показателя 3.1 учитываются только следующие условия:</p> <p>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			<p>инвалидов; наличие сменных кресел-колясок.</p> <p>Для остальных условий значения $K_i^{\text{нал}}$ и $K_i^{\text{сост}}$ принимаются равными 1.</p> <p>В случае, если у организации образовательный процесс также осуществляется в зданиях, которые не являются объектами исторического, культурного и архитектурного наследия, то оценка по данному показателю производится без учета зданий исторического, культурного и архитектурного наследия.</p> <p>Предельное значение по показателю 100 баллов.</p>
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> – дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; – дублирование надписей, знаков и иной текстовой и 	<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</p>	<p>$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.3)$</p> <p>где</p> <p>$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);</p> <p>$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – 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</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
	<p>графической информации 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>данных служит оснащение образовательных организаций с целью создания условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, представленные в образовательной организации. Специалистами Организации-оператора осуществляется осмотр наличия/отсутствия необходимого оснащения образовательных организаций с целью создания условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, и оценка их соответствия установленным требованиям.</p>	<p>дополнительных профессиональных программ) и от 31.07.2020 № 860 (для образовательных программ высшего образования) в качестве условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, рассматриваются:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
	– наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому		<p>Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими</p> $C_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = \sum_{i=1}^6 K_i^{\text{нал}} \times K_i^{\text{сост}}, (3.4)$ <p>где</p> <p>$K_i^{\text{нал}}$ – наличие в организации i-го установленного в показателе 3.2 условия доступности. Алгоритм расчета: 1 – есть, 0 – нет;</p> <p>$K_i^{\text{сост}}$ – оценка соответствия требованиям, состояние i-го установленного в показателе 3.2 условия доступности.</p> <p>Алгоритм расчета: 1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются); 0,5 – удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено); 0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик).</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</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			<p>отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) при расчете показателя 3.2 учитываются только следующие условия:</p> <p>наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;</p> <p>наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому;</p> <p>помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.</p> <p>Для остальных условий значения $K_i^{\text{нал}}$ и $K_i^{\text{сост}}$ принимаются равными 1.</p> <p>Предельное значение по показателю 100 баллов.</p>
3.3	Доля обучающихся, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной Организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет, источниками	$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \frac{Y_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \times 100, (3.5)$ <p>где</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
	числа опрошенных обучающихся – инвалидов)	первичных данных служат ответы респондентов на вопросы анкеты.	<p>$У_{\text{дост}}$ – суммарный балл всех обучающихся-инвалидов, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов;</p> <p>$Ч_{\text{инв}}$ – число опрошенных обучающихся-инвалидов (п.6 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК).</p> <p>Значения $У_{\text{дост}}$ и $Ч_{\text{инв}}$ определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных анкет на сайте http://nok-mon.ru/ для конкретной образовательной организации.</p> $У_{\text{дост}} = \frac{1}{6} \times (У_{\text{дист}}^{\text{дубл}} + У_{\text{дист}}^{\text{Брайль}} + У_{\text{дист}}^{\text{сурдо}} + У_{\text{дист}}^{\text{сайт}} + У_{\text{дист}}^{\text{сопр}} + У_{\text{дист}}^{\text{дист}}) \times 100, (3.6)$ <p>$У_{\text{дист}}^{\text{дубл}}$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных дублированием для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 7.1 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$У_{\text{дист}}^{\text{Брайль}}$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных дублированием надписей, знаков и иной текстовой и</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			<p>графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 7.2 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$U_{\text{сурдо}}^{\text{дост}}$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных возможностью и качеством предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 7.3 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$U_{\text{сайт}}^{\text{дост}}$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных наличием и качеством альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 7.4 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			<p>$U_{\text{дост}}^{\text{сопр}}$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных помощью, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации, рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 7.5 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$U_{\text{дост}}^{\text{дист}}$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных возможностью и качеством предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому, рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п. 7.6 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК).</p> <p>В случае представления Минобрнауки России результатов анкетирования обучающихся организаций с использованием мобильного приложения «Наше мнение» в сроки, установленные Общественным советом НОК по проведению процедуры НОК в текущем году, и при условии принятия</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			<p>Общественным советом НОК решения об их использовании, при расчете показателя по формуле 3.5 значения $Y_{\text{дост}}$ и $Ч_{\text{инв}}$ должны быть скорректированы:</p> $Y_{\text{дост}} = Y_{\text{дост}} + y_{\text{дост}}^{\text{мобприл}}, \quad (3.7)$ $Ч_{\text{инв}} = Ч_{\text{инв}} + Ч_{\text{инв}}^{\text{мобприл}}, \quad (3.8)$ <p>где</p> <p>$y_{\text{дост}}^{\text{мобприл}}$ – суммарный балл всех обучающихся, удовлетворенных комфортностью условий в организации (п.8 типовой анкеты, представленной в «Методике 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» (в редакции приказа Минтруда России от 27 октября 2023 года №777н)), по результатам анкетирования с использованием мобильного приложения «Наше мнение»;</p> <p>$Ч_{\text{общ}}^{\text{мобприл}}$ – число опрошенных обучающихся-инвалидов с использованием мобильного приложения «Наше мнение» (п.7 типовой анкеты, представленной в «Методике выявления и</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			<p>обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (в редакции приказа Минтруда России от 27 октября 2023 года №777н)).</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 обучающихся, удовлетворенных доброжелательностью,	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной Организацией-оператором	$П_{\text{первконт}} = \frac{у_{\text{первконт}}}{ч_{\text{общ}}} \times 100, (4.1)$ <p>где</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
	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 обучающихся)	в результате обработки заполненных респондентами анкет, источниками первичных данных служат ответы респондентов на вопросы анкеты.	<p>$U^{\text{первконт}}$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п.8 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных обучающихся.</p> <p>Значения $U^{\text{первконт}}$ и $Ч_{\text{общ}}$ определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных анкет на сайте http://nok-mon.ru/ для конкретной образовательной организации.</p> <p>В случае представления Минобрнауки России результатов анкетирования обучающихся организаций с использованием мобильного приложения «Наше мнение» в сроки, установленные Общественным советом НОК по проведению процедуры НОК в текущем году, и при условии принятия Общественным советом НОК решения об их использовании,</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			<p>при расчете показателя по формуле 4.1 значения $U^{\text{первконт}}$ и $Ч_{\text{общ}}$ должны быть скорректированы:</p> $U^{\text{первконт}} = U^{\text{первконт}} + U^{\text{первконт}}_{\text{мобприл}}, (4.2)$ $Ч_{\text{общ}} = Ч_{\text{общ}} + Ч^{\text{мобприл}}_{\text{общ}}, (4.3)$ <p>где</p> <p>$U^{\text{первконт}}_{\text{мобприл}}$ – суммарный балл всех обучающихся, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (п.9 типовой анкеты, представленной в «Методике 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» (в редакции приказа Минтруда России от 27 октября 2023 года №777н)), по результатам анкетирования с использованием мобильного приложения «Наше мнение»;</p> <p>$Ч^{\text{мобприл}}_{\text{общ}}$ – число опрошенных обучающихся с использованием мобильного приложения «Наше мнение».</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
4.2	Доля обучающихся, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных обучающихся)	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.	$Показ.услуг = \frac{уоказ.услуг}{Ч_{общ}} \times 100, (4.4)$ <p>где $уоказ.услуг$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п.9 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК); $Ч_{общ}$ – общее число опрошенных обучающихся.</p> <p>Значения $уоказ.услуг$ и $Ч_{общ}$ определяются по результатам статистической обработки общего количества анкет на сайте http://nok-mon.ru/ для конкретной образовательной организации.</p> <p>В случае представления Минобрнауки России результатов анкетирования обучающихся организаций с использованием мобильного приложения «Наше мнение» в сроки, установленные Общественным советом НОК по проведению процедуры НОК в текущем году, и при условии принятия</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			<p>Общественным советом НОК решения об их использовании, при расчете показателя по формуле 4.4 значения $y_{\text{оказ.услуг}}$ и $\chi_{\text{общ}}$ должны быть скорректированы:</p> $y_{\text{оказ.услуг}} = y_{\text{оказ.услуг}} + y_{\text{мобприл}}^{\text{оказ.услуг}}, \quad (4.5)$ $\chi_{\text{общ}} = \chi_{\text{общ}} + \chi_{\text{общ}}^{\text{мобприл}}, \quad (4.6)$ <p>где</p> <p>$y_{\text{мобприл}}^{\text{оказ.услуг}}$ – суммарный балл всех обучающихся, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (п.10 типовой анкеты, представленной в «Методике 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» (в редакции приказа Минтруда России от 27 октября 2023 года №777н)), по результатам анкетирования с использованием мобильного приложения «Наше мнение»;</p> <p>$\chi_{\text{общ}}^{\text{мобприл}}$ – число опрошенных обучающихся с использованием мобильного приложения «Наше мнение».</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
4.3	Доля обучающихся, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных обучающихся)	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.	$P_{уд}^{вежл.дист} = \frac{увежл.дист}{Ч_{дист}} \times 100, \quad (4.7)$ <p>где $увежл.дист$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п.11 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК); $Ч_{дист}$ – общее число опрошенных обучающихся, которые указали, что пользовались дистанционными способами взаимодействия с образовательной организацией (п.10 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК. Значения $увежл.дист$ и $Ч_{дист}$ определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных анкет на сайте http://nok-mon.ru/ для конкретной образовательной организации.</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			<p>В случае представления Минобрнауки России результатов анкетирования обучающих организаций с использованием мобильного приложения «Наше мнение» в сроки, установленные Общественным советом НОК по проведению процедуры НОК в текущем году, и при условии принятия Общественным советом НОК решения об их использовании, при расчете показателя по формуле 4.7 значения $u_{\text{вежл.дист}}$ и $Ч_{\text{дист}}$ должны быть скорректированы:</p> $u_{\text{вежл.дист}} = u_{\text{вежл.дист}} + u_{\text{вежл.дист}}^{\text{мобприл}}, \quad (4.8)$ $Ч_{\text{дист}} = Ч_{\text{дист}} + Ч_{\text{дист}}^{\text{мобприл}}, \quad (4.9)$ <p>где</p> <p>$u_{\text{вежл.дист}}^{\text{мобприл}}$ – суммарный балл всех обучающихся, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (п.12 типовой анкеты, представленной в «Методике 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»)</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			<p>(в редакции приказа Минтруда России от 27 октября 2023 года №777н)), по результатам анкетирования с использованием мобильного приложения «Наше мнение»;</p> <p>$\text{Ч}_{\text{дист}}^{\text{мобприл}}$ – число опрошенных обучающихся с использованием мобильного приложения «Наше мнение», которые указали, что пользовались дистанционными способами взаимодействия с образовательной организацией (п.11 типовой анкеты, представленной в «Методике 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» (в редакции приказа Минтруда России от 27 октября 2023 года №777н)).</p>
<i>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций</i>			
5.1	Доля обучающихся, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной Организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет, источниками	$\text{П}_{\text{реком}} = \frac{\text{У}_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, (5.1)$ <p>где</p> <p>$\text{У}_{\text{реком}}$ – сумма баллов всех обучающихся, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
	возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных обучающихся)	первичных данных служат ответы респондентов на вопросы анкеты.	<p>возможность выбора образовательной организации), рассчитанная в соответствии с алгоритмом: $1,0$ – порекомендую, $0,75$ – возможно порекомендую (п.12 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных обучающихся.</p> <p>Значения $У_{реком}$ и $Ч_{общ}$ определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных анкет на сайте http://nok-mon.ru/ для конкретной образовательной организации.</p> <p>В случае представления Минобрнауки России результатов анкетирования обучающихся организаций с использованием мобильного приложения «Наше мнение» в сроки, установленные Общественным советом НОК по проведению процедуры НОК в текущем году, и при условии принятия Общественным советом НОК решения об их использовании, при расчете показателя по формуле 5.1 значения $У_{реком}$ и $Ч_{общ}$ должны быть скорректированы:</p> <p>$У_{реком} = У_{реком} + у_{реком}^{мобприл}, (5.2)$</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			$\text{Ч}_{\text{общ}} = \text{Ч}_{\text{общ}} + \text{Ч}_{\text{общ}}^{\text{мобприл}}, \quad (5.3)$ <p>где</p> <p>$\text{У}_{\text{реком}}^{\text{мобприл}}$ – суммарный балл всех обучающихся, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации), (п.13 типовой анкеты, представленной в «Методике 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» (в редакции приказа Минтруда России от 27 октября 2023 года №777н)), по результатам анкетирования с использованием мобильного приложения «Наше мнение»;</p> <p>$\text{Ч}_{\text{общ}}^{\text{мобприл}}$ – число опрошенных обучающихся с использованием мобильного приложения «Наше мнение».</p>
5.2	Доля обучающихся, удовлетворенных организационными условиями	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной Организацией-оператором	$\text{П}_{\text{уд}}^{\text{орг.усл}} = \frac{\text{у}_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (5.4)$ <p>где</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных обучающихся)	в результате обработки заполненных респондентами анкет, источниками первичных данных служат ответы респондентов на вопросы анкеты.	<p>$U_{орг.усл}$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п.13 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных обучающихся.</p> <p>Значения $U_{орг.усл}$ и $Ч_{общ}$ определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных анкет на сайте http://nok-mon.ru/ для конкретной образовательной организации.</p> <p>В случае представления Минобрнауки России результатов анкетирования обучающихся организаций с использованием мобильного приложения «Наше мнение» в сроки, установленные Общественным советом НОК по проведению процедуры НОК в текущем году, и при условии принятия Общественным советом НОК решения об их использовании, при расчете показателя по формуле 5.4 значения $U_{орг.усл}$ и $Ч_{общ}$ должны быть скорректированы:</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			$y_{\text{орг.усл}} = y_{\text{орг.усл}} + y_{\text{мобприл}}^{\text{орг.усл}}, (5.5)$ $Ч_{\text{общ}} = Ч_{\text{общ}} + Ч_{\text{общ}}^{\text{мобприл}}, (5.6)$ <p>где</p> <p>$y_{\text{мобприл}}^{\text{орг.усл}}$ – суммарный балл всех обучающихся, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (п.14 типовой анкеты, представленной в «Методике 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» (в редакции приказа Минтруда России от 27 октября 2023 года №777н)), по результатам анкетирования с использованием мобильного приложения «Наше мнение»;</p> <p>$Ч_{\text{общ}}^{\text{мобприл}}$ – число опрошенных обучающихся с использованием мобильного приложения «Наше мнение».</p>
5.3	Доля обучающихся, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего	В рамках реализации сбора, обобщения и анализа информации, полученной Организацией-оператором в результате обработки заполненных	$P_{\text{уд}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{y_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} + \frac{y_{\text{уд_эодт}}}{Ч_{\text{общ_эодт}}} \right) \times 100, (5.7)$ <p>где</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
	числа опрошенных обучающихся)	респондентами анкет, источниками первичных данных служат ответы респондентов на вопросы анкеты.	<p>$Y_{уд}$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации, рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п.14 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$Y_{уд_эодт}$ – сумма баллов всех обучающихся, удовлетворенных услугами, оказываемых образовательной организацией с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, рассчитанная в соответствии с алгоритмом: 1,0 – удовлетворен, 0,75 – удовлетворен частично (п.16 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$Ч_{общ_эодт}$ – число опрошенных обучающихся, указавших, что пользовались в образовательной организации образовательными услугами с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (п.15 анкеты, представленной в Приложении 5 к Порядку НОК);</p> <p>$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных обучающихся.</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			<p>Значения $Y_{уд}$, $Ч_{общ}$, $Y_{уд_эодт}$ и $Ч_{общ_эодт}$ определяются по результатам статистической обработки общего количества заполненных анкет на сайте http://nok-mon.ru/ для конкретной образовательной организации.</p> <p>В случае представления Минобрнауки России результатов анкетирования обучающихся организаций с использованием мобильного приложения «Наше мнение» в сроки, установленные Общественным советом НОК по проведению процедуры НОК в текущем году, и при условии принятия Общественным советом НОК решения об их использовании, при расчете показателя по формуле 5.7 значения $Y_{уд}$ и $Ч_{общ}$ должны быть скорректированы:</p> $Y_{уд} = Y_{уд} + Y_{уд}^{мобприл}, \quad (5.8)$ $Ч_{общ} = Ч_{общ} + Ч_{общ}^{мобприл}, \quad (5.9)$ <p>где</p> <p>$Y_{уд}^{мобприл}$ – суммарный балл всех обучающихся, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (п.15 типовой анкеты, представленной в</p>

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Источники данных	Алгоритм расчета показателя
			<p>«Методике 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» (в редакции приказа Минтруда России от 27 октября 2023 года №777н)), по результатам анкетирования с использованием мобильного приложения «Наше мнение»;</p> <p>$\text{Ч}_{\text{общ}}^{\text{мобприл}}$ – число опрошенных обучающихся с использованием мобильного приложения «Наше мнение».</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

№ п/п	Наименование критерия	Алгоритм расчета критерия
1	Открытость и доступность информации об организации социальной сферы (K^1)	$K^1 = (0,3 \times P_{\text{инф}} + 0,3 \times P_{\text{дист}} + 0,4 \times P_{\text{уд}}^{\text{откр}}), \quad (6.1)$ <p>где</p> <p>$P_{\text{инф}}$ – 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>$P_{\text{дист}}$ – 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</p>

№ п/п	Наименование критерия	Алгоритм расчета критерия
		<p>оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)»;</p> <p>$P_{уд}^{откр}$ – значение показателя «Доля обучающихся, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (в % от общего числа опрошенных обучающихся)».</p>
2	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг (K^2)	$K^2 = (0,5 \times P_{комф.усл} + 0,5 \times P_{уд}^{комф}), \quad (6.2)$ <p>где</p> <p>$P_{комф.усл}$ – 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)»;</p> <p>$P_{уд}^{комф}$ – значение показателя «Доля обучающихся, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных обучающихся)».</p>
3	Доступность услуг для инвалидов (K^3)	$K^3 = (0,3 \times P_{дост}^{орг} + 0,4 \times P_{дост}^{услуг} + 0,3 \times P_{уд}^{дост}), \quad (6.3)$ <p>где</p>

№ п/п	Наименование критерия	Алгоритм расчета критерия
		<p>$P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – 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»;</p> <p>$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – 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 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>$P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ – значение показателя «Доля обучающихся, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных обучающихся – инвалидов)».</p>

№ п/п	Наименование критерия	Алгоритм расчета критерия
		<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> $K^3 = (0,6 \times P_{\text{дост}}^{\text{орг}} + 0,4 \times P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}).$
4	Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы (K^4)	$K^4 = (0,4 \times P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} + 0,4 \times P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} + 0,2 \times P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}}), \quad (6.4)$ <p>где</p> <p>$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$ — значение показателя «Доля обучающихся, 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 обучающихся)»;</p> <p>$P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}}$ — значение показателя «Доля обучающихся, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных обучающихся)»;</p>

№ п/п	Наименование критерия	Алгоритм расчета критерия
		$P_{уд}^{вежл.дист}$ – значение показателя «Доля обучающихся, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных обучающихся)».
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг (K^5)	$K^5 = (0,3 \times P_{реком} + 0,2 \times P_{уд}^{орг.усл} + 0,5 \times P_{уд}), \quad (6.5)$ <p>где</p> <p>$P_{реком}$ – значение показателя «Доля обучающихся, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных обучающихся)»;</p> <p>$P_{уд}^{орг.усл}$ – значение показателя «Доля обучающихся, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных обучающихся)»;</p> <p>$P_{уд}$ – значение показателя «Доля обучающихся, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных обучающихся)».</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_i), в отношении которой проведена независимая оценка качества условий, может быть рассчитан по формуле:

$$S_i = \frac{1}{5} \times \sum_{m=1}^5 K^m, \quad (6.6)$$

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», для данной образовательной организации.

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

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

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

$$S^{\text{обр-у}} = \sum S_n^{\text{обр-у}} / N^{\text{обр-у}}, \quad (6.7)$$

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

$S_n^{\text{обр}_u}$ – показатель оценки качества по n -ой организации в сфере образования в u -м субъекте Российской Федерации ($n=1, \dots, N^{\text{обр}_u}$);

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

Алгоритмы расчета показателей НОК по образовательным организациям, расположенным в пределах одного федерального округа Российской Федерации, и образовательным организациям, реализующим образовательные программы по отдельным специальностям и направлениям подготовки, а также по отдельным показателям качества образовательной деятельности аналогичны.

4 АНКЕТЫ, 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 17.04.2023 № 07.2023.244.02.006.028 на выполнение работ (оказание услуг) для государственных нужд по проекту «Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями высшего образования, распространение результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности» (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:

- инструментарий сбора данных, размещенных на официальных сайтах организаций, по показателям открытости и доступности информации об организации, доступности услуг для инвалидов (включая форму по результатам анализа сайтов организаций) (Приложение №1 к Порядку НОК);

- инструментарий, фиксирующий наличие условий качества образовательной деятельности в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, по итогам выезда специалистов для сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности по показателям комфортности условий, доступности услуг для инвалидов (включая форму по результатам выезда в организацию) (Приложение №2 к Порядку НОК);

- инструментарий анкетирования обучающихся для сбора данных по показателям, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями обучения (включая анкету, обеспечивающую сбор данных по показателям независимой оценки качества образовательной деятельности организациями, осуществляющими

образовательную деятельность по образовательным программам ВО и ДПО) (Приложение №3 к Порядку НОК).

Все материалы сформированы с учетом специфики источников получения необходимой информации для расчета показателей НОК и Моделью НОК.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

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

№ п/п	Показатели
1.1.	<p>Соответствие информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность по 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> – на информационных стендах в помещении организации, – на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт)
1.2.	<p>Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сведений о контактных телефонах, – сведений об адресах электронной почты, – сведений об электронных сервисах (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и 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.	<p>Доля обучающихся, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (в % от общего числа опрошенных обучающихся)</p>

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"> – наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; – наличие и понятность навигации внутри организации; – наличие и доступность питьевой воды; – наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; – санитарное состояние помещений организации; – транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)
2.2.	Доля обучающихся, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных обучающихся)

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"> – оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); – наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; – наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; – наличие сменных кресел-колясок; – наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> – дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

№ п/п	Показатели
	<ul style="list-style-type: none"> – дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; – возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); – наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; – помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; – наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому
3.3.	Доля обучающихся, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных обучающихся – инвалидов)

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

№ п/п	Показатели
4.1.	Доля обучающихся, 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 обучающихся)
4.2.	Доля обучающихся, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных обучающихся)
4.3.	Доля обучающихся, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных обучающихся)

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

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ

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 обучающихся, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (в % от общего числа опрошенных обучающихся)

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"> – наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; – наличие и понятность навигации внутри организации; – наличие и доступность питьевой воды; – наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; – санитарное состояние помещений организации; – транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)
2.2.	Доля обучающихся, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных обучающихся)

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"> – оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); – наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; – наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; – наличие сменных кресел-колясок; – наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> – дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

№ п/п	Показатели
	<ul style="list-style-type: none"> – дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; – возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); – наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; – помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; – наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому
3.3.	Доля обучающихся, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных обучающихся – инвалидов)

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

№ п/п	Показатели
4.1.	Доля обучающихся, 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 обучающихся)
4.2.	Доля обучающихся, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных обучающихся)
4.3.	Доля обучающихся, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных обучающихся)

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

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