

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

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

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

УДК: _____

Рег.№: _____

СОГЛАСОВАНО

Министерство образования и науки
Республики Саха (Якутия)

_____ И.П. Любимова

«__» _____ 2023 г.

М.П.

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «АС-Холдинг»

_____ Е.В.Ханова

«__» _____ 2023 г.

М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

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

Государственный контракт №0816500000623006620
от 12.05.2023 г.

Руководитель

Ханова Е.В.

г. Москва 2023

Оглавление

<u>ОГЛАВЛЕНИЕ</u>	3
<u>ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ</u>	5
<u>ВВЕДЕНИЕ</u>	7
<u>ОТЧЕТ ПО ПРОВЕДЕНИЮ СБОРА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ</u>	8
НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА	8
МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ:	10
РАЗРАБОТКА ВОПРОСОВ АНКЕТЫ:	11
ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ) , в КОТОРЫХ ПРОВОДИЛАСЬ НОК в 2023 ГОДУ	11
ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ.....	34
<u>ОТЧЁТ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ</u>	57
ОБОБЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЁННОЙ НА САЙТАХ И СТЕНДАХ ОРГАНИЗАЦИИ.....	58
ОБОБЩЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ В ЧАСТИ КОМФОРТНОСТИ УСЛОВИЙ.....	74
ОБОБЩЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ В ЧАСТИ ДОСТУПНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.....	97
ОБОБЩЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ В ЧАСТИ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	122
<u>ОТЧЕТ ПО АНАЛИЗУ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ</u>	172
ОБЩИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПО КРИТЕРИЯМ И ПОКАЗАТЕЛЯМ	172
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	194
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, в КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.....	219
ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	243
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	262
УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	280
АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ В ТЕРРИТОРИАЛЬНОМ РАЗРЕЗЕ.....	301

<u>ОТЧЕТ О ФОРМИРОВАНИИ ОТЧЕТНЫХ ТАБЛИЦ И МАТЕРИАЛОВ В ЦЕЛЯХ ИХ РАЗМЕЩЕНИЯ НА ФЕДЕРАЛЬНОМ САЙТЕ WWW.BUS.GOV.RU В СООТВЕТСТВИИ С ДЕЙСТВУЮЩИМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ.....</u>	304
СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ СБОРА И СИСТЕМАТИЗАЦИИ ПЕРВИЧНЫХ ДАННЫХ	305
<u>ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ</u>	314

Разработка вопросов анкеты:

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

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

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

АТЕ	тип	Наименование организации:	№п/п
ГО «Город Якутск»	ПОО	ГАПОУ РС (Я) «Якутский автодорожный техникум»	1
ГО «Город Якутск»	ПОО	ГАПОУ РС (Я) «Якутский колледж связи и энергетики им. П.И.Дудкина»	2
ГО «Город Якутск»	ПОО	ГАПОУ РС (Я) «Якутский педагогический колледж им. С.Ф. Гоголева»	3
ГО «Город Якутск»	ПОО	ГАПОУ РС (Я) «Якутский промышленный техникум им. Т.Г. Десяткина»	4
ГО «Город Якутск»	ПОО	ГАПОУ РС (Я) «Якутский технологический техникум сервиса им. Ю.А. Готовцева»	5
МР «Нижнеколымский район»	ПОО	ГБПОУ РС (Я) «Арктический колледж народов Севера»	6
МР «Томпонский район»	ПОО	ГБПОУ РС (Я) «Горно-геологический техникум»	7
ГО «Жатай»	ПОО	ГБПОУ РС (Я) «Жатайский техникум»	8
МР «Нюрбинский район»	ПОО	ГБПОУ РС (Я) «Нюрбинский техникум»	9
МР «Олекминский район»	ПОО	ГБПОУ РС (Я) «Олекминский техникум»	10
МР «Хангаласский улус»	ПОО	ГБПОУ РС (Я) «Покровский колледж»	11
МР «Сунтарский улус (район)»	ПОО	ГБПОУ РС (Я) «Сунтарский технологический колледж»	12
МР «Алданский район»	ПОО	ГБПОУ РС (Я) «Усть-Алданский техникум»	13
ГО «Город Якутск»	ПОО	ГБПОУ РС (Я) «Финансово-экономический колледж им. И.И. Фадеева»	14
МР «Таттинский улус»	ПОО	ГБПОУ РС (Я) «Харбалахский образовательный комплекс им.Н.Е.Мординова-Амма Аччыгыйа»	15

Отчет о формировании отчетных таблиц и материалов в целях их размещения на федеральном сайте www.bus.gov.ru в соответствии с действующим законодательством

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

Форма представления инфокарт:

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

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

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

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

При осуществлении функций по сбору и обобщению информации мы использовали:

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

- информацию с официальных сайтов образовательных организаций, подлежащих НОКОУ;

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

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

Проведен анализ информации о НОКОУ, включающий в себя следующее:

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

Выполнены следующие работы:

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

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

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

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

- рассчитаны промежуточные и итоговые баллы в соответствии с Приказом Министерства труда Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы». При появлении новых рекомендаций от Минпроса России произвести корректировку значений.

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

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

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

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

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

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

В рамках выполнения работы были сформированы следующие отчетные документы:

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

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

При формировании отчетных материалов, учитывались следующие алгоритмы расчета показателей:

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

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

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

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

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

	<p>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;</p> <p>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>- сменных кресел-колясок;</p> <p>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p>		<p>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>- сменных кресел-колясок;</p> <p>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p>	- наличие трех условий	60 баллов	
				- наличие четырех условий	80 баллов	
				- наличие пяти условий	100 баллов	
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и 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 официального сайта организации</p>	40%	<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и 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 официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов
- наличие одного условия	20 баллов					
- наличие двух условий	40 баллов					
- наличие трех условий	60 баллов					
- наличие четырех условий	80 баллов					
				- наличие пяти и более условий	100 баллов	

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

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

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

Предложения по улучшению деятельности организаций

№ организации	Наименование организации	Рекомендации
1	ГАПОУ РС (Я) «Якутский автодорожный техникум»	Недостатков не выявлено
2	ГАПОУ РС (Я) «Якутский колледж связи и энергетики им. П.И.Дудкина»	Недостатков не выявлено
3	ГАПОУ РС (Я) «Якутский педагогический колледж им. С.Ф. Гоголева»	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска.
4	ГАПОУ РС (Я) «Якутский промышленный техникум им. Т.Г. Десяткина»	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
5	ГАПОУ РС (Я) «Якутский технологический техникум сервиса им. Ю.А. Готовцева»	Недостатков не выявлено
6	ГБПОУ РС (Я) «Арктический колледж народов Севера»	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
7	ГБПОУ РС (Я) «Горно-геологический техникум»	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Дублирование надписей, знаков и иной

		текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
8	ГБПОУ РС (Я) «Жатайский техникум»	Недостатков не выявлено
9	ГБПОУ РС (Я) «Нюрбинский техникум»	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
10	ГБПОУ РС (Я) «Олекминский техникум»	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
11	ГБПОУ РС (Я) «Покровский колледж»	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
12	ГБПОУ РС (Я) «Сунтарский технологический колледж»	Недостатков не выявлено

13	ГБПОУ РС (Я) «Усть-Алданский техникум»	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
14	ГБПОУ РС (Я) «Финансово-экономический колледж им. И.И. Фадеева»	Недостатков не выявлено
15	ГБПОУ РС (Я) «Харбалахский образовательный комплекс им.Н.Е.Мординова-Амма Аччыгыя»	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
16	ГБПОУ РС (Я) «Чурапчинский колледж»	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Оборудованные группы пандусами/подъемными платформами. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Поручни, расширенные дверные проемы. Сменное кресло-коляска. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
17	ГБПОУ РС (Я) «Якутский индустриально-педагогический колледж»	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам