

ПРОТОКОЛ № 3

Общественного совета при Министерстве образования Республики Карелия
по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными
организациями

г. Петрозаводск

«5» декабря 2019 года

Место проведения заседания: г. Петрозаводск, ул. Ленина 24

Дата проведения заседания: 5 декабря 2019 года

Время проведения заседания: 14 час.00 мин.

Присутствовали:

Члены Совета:

Присутствуют 6 членов Совета из 7.
Поташева О.В., Дьяконова М.В., Звягина О.М.,
Волкова Н.В.

Приглашенные:

Отсутствует: Предит М.В., Бойко Е.В., Давыдова Е.Л.,
Огнев Михаил Владимирович – начальник Отдела
комплексного анализа и мониторинга Министерства
образования РК.

Сухоруков Андрей Сергеевич – представитель
организации-оператора, Президент Фонда поддержки
инновационных проектов «Новое измерение»

Присутствовало 4 члена Общественного совета из 7. Остальные по удаленной связи.
Необходимый кворум имеется, правомочность соблюдена.

Повестка заседания:

1. Избрание председателя и секретаря заседания Общественного совета.
2. Общие сведения о проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (НОКУ) в России.
3. Отчет организации-оператора о результатах проведения НОКУ государственными образовательными организациями в 2019 году - по основным образовательным программам среднего профессионального образования, по дополнительным профессиональным программам среднего профессионального образования и частными образовательными организациями Республики Карелия, осуществляющих образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Республики Карелия.
4. Утверждение результатов проведения НОКУ.
5. О предложениях в План работы Общественного совета по НОКУ на 2020 год.

Решили:

1. Утвердить данную повестку заседания.

Голосовали: «За» – единогласно.

По первому вопросу слушали:

Волкову Н.В. - о председателе и секретаре заседания Общественного совета. Предложила избрать Председателем заседания Поташеву О.В., секретарем Дьяконову М.В.

Решили:

1. Председателем заседания избрать Поташеву О.В., секретарем Дьяконову М.В.

Голосовали: «За» – единогласно.

По второму вопросу слушали:

Огнева М.В. – начальника Отдела комплексного анализа и мониторинга Министерства образования РК.

В 2019 году независимую оценку качества условий проходят 26 образовательных организаций, в т.ч. частные образовательные организации, получающие средства из бюджета Республики Карелия. Три государственных контракта были заключены с Фондом поддержки инновационных проектов «Новое измерение». Сбор информации был осуществлен и представлены отчеты.

Решили:

Принять к сведению.

Голосовали: «ЗА» – единогласно.

По третьему вопросу слушали:

Сухорукова А.С. – Президента Фонда поддержки инновационных проектов «Новое измерение» и исполнителя работ по проведению НОКУ.

Представил доклад по результатам проведения НОКУ и методику, проведения сбора информации по организациям. Отметил, что в целом оценки по некоторым организациям получились ниже, чем четыре года назад. При этом сайты организаций стали лучше, удобнее. В основном выявленные недостатки связаны с низким уровнем доступности образовательных услуг для инвалидов, только 58% организаций показали возможности предоставления услуг для инвалидов.

Решили:

Принять к сведению результаты проведения НОКУ по 26 образовательным организациям Республики Карелия в 2019 году.

По третьему вопросу заслушав и обсудив доклад Сухорукова А.С., решили:

1. Утвердить результаты проведенной независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Республики Карелия в 2019 году.
2. Утвердить Предложения Общественного совета по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Республики Карелия по итогам независимой оценки качества условий в 2019 году, согласно приложению 1 (3 листа) и приложению 2 (19 листов).
3. Направить результаты НОКУ в 2019 году и предложения по повышению качества условий образовательной деятельности по 26 организациям в Министерство образования для учета при выработке мер по совершенствованию деятельности и передачи иным учредителям, руководителям организаций для рассмотрения и создания плана мероприятий по совершенствованию условий предоставления образовательных услуг.

Голосовали: «ЗА» – единогласно.

По четвертому вопросу:

По результатам проведения НОКУ в 2019 Общественному совету важно в феврале-марте 2020 года принять участие в подготовке отчета Главы Республики Карелия о результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями.

Решили:

Разработать проект плана деятельности Общественного Совета по НОК на 2020 год до 20.01.2020 года и назначить следующее заседание совета на 31.01.2020 года.

Голосовали: «ЗА» – единогласно.

Председатель заседания



О.В. Поташева

Секретарь заседания



М.В. Дьяконова

05.12.2019

Предложения по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Республики Карелия по итогам независимой оценки качества условий в 2019 году.

Независимую оценку качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – НОКУ) государственными и частными образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Республики Карелия в 2019 году выполнял Фонд поддержки инновационных проектов «Новое измерение»: ИНН 1001160425, поставлен на учет в ИФНС 24.12.2004; ОГРН 1041000053490; ОКФС – 16; зарегистрирован и находится по адресу – Республика Карелия, г. Петрозаводск, Лососинское ш., 34а-23.

НОКУ проведена в октябре-ноябре 2019 года в рамках Государственных контрактов №10369/11/01-19/МО-и от 23.09.2019 г, №10367/11/01-19/МО-и от 23.09.2019 г. и №10368/11/01-19/МО-и от 23.09.2019 г. с целью определения приоритетных направлений улучшения качества условий осуществления образовательной деятельности организациями по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам и дополнительным профессиональным программам.

Организацией-оператором выполнены следующие виды работ:

- изучена и дана оценка данных, размещенных на официальном сайте и информационных стендах организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
- изучены условия осуществления образовательной деятельности в помещениях организаций;
- проведено анкетирование, обобщены данные об уровне удовлетворенности получателей образовательных услуг условиями их получения.

Предложения составлены на основании аналитических отчетов, представленных организацией-оператором по результатам сбора и обобщения информации по критериям:

- Открытость и доступность информации об организации;
- Комфортность условий обеспечения образовательной деятельности;
- Доступность образовательной деятельности для инвалидов;
- Доброжелательность, вежливость работников организации;
- Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности.

Общественный Совет утвердил результаты независимой оценки качества условий и высказал следующие предложения по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности:

1. По результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в целом:

1.1. Основные преимущества образовательных организаций Республики Карелия проявились в качестве условий работы с информацией, так по критерию «Открытость и доступность информации об организации» среднее значение для государственных организаций составило – 87,04 балла, для частных образовательных организаций – 72,11 балла, для организаций дополнительного профессионального образования 92,82 балла. По сравнению с данными независимой системы оценки, проведенной в 2016 году, отмечены положительные изменения в удобстве размещения всех необходимых документов на сайтах организаций, в повышении доступности поиска и работы с документами, инструментами обратной связи; повысился

уровень удовлетворенности получателей услуг по показателю «открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации», размещенной на информационных стендах.

Высокий уровень качество отмечен и по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» среднее значение для государственных организаций составило – 83,32 балла, для частных образовательных организаций – 92,7 балла, для организаций дополнительного профессионального образования – 91,38 балла.

1.2. Необходимо устранить недостатки в образовательных организациях, выявленные в ходе независимой оценки качества условий представленных организацией-оператором по результатам сбора и обобщения информации по критерию «Доступности образовательной деятельности для инвалидов» и «Комфортность условий обеспечения образовательной деятельности». Особенное внимание и поддержку следует уделить следующим организациям: ГБПОУ РК «Костомукшский политехнический колледж», ГБПОУ РК «Петрозаводский лесотехнический техникум», ГАПОУ РК «Колледж технологии и предпринимательства», ГАПОУ РК «Петрозаводский музыкальный колледж имени Карла Эриковича Раутио», ГБОУ РК кадетская школа-интернат «Карельский кадетский корпус имени Александра Невского», ГАПОУ РК «Северный колледж», ГАОУ ДПО РК «Центр обучения и мониторинга трудовых ресурсов», ЧДОУ «Новое поколение».

2. *Предусмотреть в планах каждой образовательной организации, прошедшей независимую оценку качества условий, следующие меры по улучшению качества осуществления образовательной деятельности:*

2.1. *По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:*

- продолжить работу по приведению информации об организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, к соответствию с перечнем информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами;
- важно проанализировать структуру сайта организации на соответствие требованиям актуальности, доступности размещения и ознакомления получателей услуг с полезной информацией;
- частным образовательным организациям уделить особое внимание разработке структуры сайта организации.

2.2. *По результатам оценки критерия «Комфортность условий обеспечения образовательной деятельности»:*

- важно продолжить своевременное обеспечение поддержки комфортности условий и санитарного состояния помещений образовательных организаций.

2.3. *По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:*

- необходимо обратить внимание учредителей образовательных организаций на доступность образовательной среды для инвалидов и рекомендовать создать следующие условия:
 - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
 - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств людей с инвалидностью;
 - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
 - наличие сменных кресел-колясок;
 - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;
 - важно обеспечить наличие возможности сопровождения получателя услуг с инвалидностью специально обученными работниками;
 - значимо обеспечить наличие в организации доступность навигации для получателей услуг с инвалидностью по слуху и зрению.

2.4. По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания»:

- в целях повышения оценки удовлетворенности получателями услуг уровнем доброжелательности и вежливости работников государственных образовательных организаций среднего и среднего профессионального образования ценно:
 - сохранять культуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений при непосредственном оказании образовательных услуг и при использовании дистанционных форм взаимодействия с получателями услуг.

2.5. По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

- рассмотреть и учесть в работе оценку получателей услуг по показателю «удобство графика работы организации»;
- уделить внимание вопросу взаимодействия с работниками организации и получателями услуг по внесению предложений о развитии организации, повышении уровня доброжелательности и вежливости работников организации, удовлетворенности материально-техническим обеспечением, качеством предоставляемых услуг.

В разработке предложений по результатам проведенной НОКУ принимали участие члены Общественного совета при Министерстве образования Республики Карелия по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями:

Эксперт Общероссийской общественной организации «Национальная родительская ассоциация социальной поддержки семьи и защиты семейных ценностей», научный сотрудник Отдела моделирования и прогнозирования регионального развития Института экономики КарНЦ РАН, к.э.н., независимый эксперт качества оказания социальных услуг

Поташева Ольга Вячеславовна

Соруководитель проектов в сфере независимой оценки качества оказания услуг Карельского регионального общественного благотворительного фонда «Центр развития молодежных и общественных инициатив», директор МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Медвежьегорского района», эксперт-консультант в сфере независимой оценке качества оказания услуг

Предит Марина Вениаминовна

Член Сортавальской благотворительной общественной организации «Мир детей», сотрудник Карельского научного центра РАН, к.э.н., эксперт-консультант в сфере независимой оценке качества оказания услуг

Дьяконова Мария Владимировна

Директор Автономной некоммерческой организации «Семейный центр «Вереск»

Сараева Екатерина Вячеславовна

Руководитель Карельского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Лига здоровья нации»

Волкова Наталья Владимировна

Член Петрозаводской общественной организации социальной помощи «Берегиня», заместитель директора по социальной работе ГБУ СО РК «Центр помощи детям «Надежда», независимый эксперт качества оказания услуг

Давыдова Елена Леонидовна

Координатор программ РОО «Карельский Союз защиты детей», к.п.н., независимый эксперт качества оказания услуг

Звягина Ольга Михайловна

Председатель Общественного совета по НОКУ



Поташева О. В.

Дата: 05.12.2019

Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями Республики Карелия в 2019 году представлены по следующему перечню:

1. государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Республики Карелия «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 18»;
2. государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Республики Карелия «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 21»;
3. государственное бюджетное образовательное учреждение Республики Карелия «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 23»;
4. государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Республики Карелия «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 24»;
5. государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Республики Карелия кадетская школа-интернат «Карельский кадетский корпус имени Александра Невского»;
6. государственное бюджетное образовательное учреждение Республики Карелия «Специализированная школа искусств»;
7. государственное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования Республики Карелия «Ресурсный центр развития дополнительного образования»;
8. государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Петрозаводский автотранспортный техникум»;
9. государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Петрозаводский педагогический колледж»;
10. государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Сортавальский колледж»;
11. государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Колледж технологии и предпринимательства»;
12. государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Петрозаводский музыкальный колледж имени Карла Эриковича Раутио»;
13. государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Северный колледж»;
14. государственное автономное образовательное учреждение среднего профессионального образования Республики Карелия «Петрозаводский техникум городского хозяйства»;
15. государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Карельский колледж культуры и искусств»;
16. государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Петрозаводский лесотехнический техникум»;
17. государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Петрозаводский базовый медицинский колледж»;

18. государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Костомукшский политехнический колледж»;

19. государственное бюджетное образовательное учреждение Республики Карелия для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр диагностики и консультирования».

Приложение 2.1.1

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Республики Карелия «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 18»

/наименование образовательной организации /

1. Описание основных результатов независимой оценки качества.

Наибольшие показатели были достигнуты по критериям «Комфортность условий осуществления образовательной деятельности» и «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» по 88,89 балла. Высокие баллы по удовлетворенности были и в 2016 г. В целом, качество условий в организации оценивается на высокий уровень - 83,45 балла.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

Чуть ниже балл по критерию: «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» – 70 баллов. В 2016 г. наименьшие баллы были по критерию «Открытость и доступность информации об организации», в этом году удалось набрать достаточно большое количество баллов, что говорит о том, что в организации удалось учесть замечания о доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет.

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

Продолжить работу по оборудованию прилегающей территории и помещений для улучшения доступности образовательных услуг для инвалидов.

Приложение 2.1.2

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Республики Карелия «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 21»

/наименование образовательной организации /

1. Описание основных результатов независимой оценки качества.

Наиболее высокие показатели сосредоточены в критериях «Доброжелательность и вежливость работников организации» – 90,58 балла и «Комфортность условий осуществления образовательной деятельности» – 87,75 балла. В целом качество условий осуществления образовательной деятельности в организации соответствует высокому уровню показателей – 84,67 балла.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

Наиболее низкому показателю – 77,5 балла соответствует критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

Продолжить работу по привлечению источников дополнительного финансирования в части создания условий доступности образовательной деятельности для инвалидов.

Приложение 2.1.3

**Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Республики Карелия
«Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 23»**
/наименование образовательной организации /

1. Описание основных результатов независимой оценки качества.

Основным преимуществом в качестве создания условий осуществления образовательной деятельности в данной организации является их комфортность. 89,05 балла - критерий «Комфортность условий осуществления образовательной деятельности». В целом качество условий в организации соответствуют высокому уровню показателей – 83,24 балла.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

Наиболее низкими, в соответствии с представленными показателями независимой оценки, являются - «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» – 80,5 балла и «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» – 79,06 балла.

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

Продолжить работу по привлечению источников дополнительного финансирования в части создания условий доступности образовательной деятельности для инвалидов. Рассмотреть причины недостаточно высокого показателя «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» и учесть в организации последующей деятельности.

Приложение 2.1.4

**Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Республики Карелия
«Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 24»**
/наименование образовательной организации /

1. Описание основных результатов независимой оценки качества.

Наиболее высокие показатели сосредоточены в критериях «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» – 89 баллов и «Доброжелательность и вежливость работников организации» – 86,8 балла. В целом качество условий в организации соответствуют высокому уровню показателей – 84,76 балла.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

Наиболее низким, в соответствии с представленными показателями независимой оценки, является критерий «Комфортность условий осуществления образовательной деятельности» – 75 баллов.

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

Рассмотреть причины недостаточно высокого показателя критерия «Комфортность условий осуществления образовательной деятельности» и учесть в организации последующей деятельности.

Приложение 2.1.5

**Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Республики Карелия
кадетская школа-интернат «Карельский кадетский корпус имени Александра
Невского»**

/наименование образовательной организации /

1. Описание основных результатов независимой оценки качества.

В целом по всем показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, учреждение набрало 72,02 балла. Наибольшее количество баллов – по критерию "Доброжелательность, вежливость работников организации"– 86,46 балла и по критерию "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности" – 83,12 балла.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

Наименьший результат – по блоку показателей «доступность получения услуг для инвалидов» (46,4), среди которых надо обратить особое внимание на следующие:

- наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;
- условия для индивидуальной работы с обучающимися.

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

Предусмотреть возможность организовать работу по созданию условий обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Продолжить работу по обеспечению в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

Государственное бюджетное образовательное учреждение Республики Карелия
«Специализированная школа искусств»
/наименование образовательной организации/

1. Описание основных результатов независимой оценки качества.

По результатам оценки качества по всем показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, учреждение набрало 77,85 балла. Наибольшее количество баллов – по критерию "Доброжелательность, вежливость работников организации" – 88,6 балла.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

Наименьший результат получен по блоку показателей "Доступность образовательной деятельности для инвалидов" – 57,15 балла.

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

С целью достижения максимальной доступности образовательной деятельности для инвалидов, продолжить работу по оборудованию территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Продолжить работу по обеспечению в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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;
- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

Государственное бюджетное образовательное учреждение дополнительного
образования Республики Карелия «Ресурсный центр развития дополнительного
образования»

1. Описание основных результатов независимой оценки качества.

Высокие баллы от 86 до 95,6 получены по большинству критериев: "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности", "Доброжелательность, вежливость работников организации" "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности", "Открытость и доступность информации об организации". В целом, качество условий в организации оценивается достаточно высоко – 85,1 баллов.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

Выявленными недостатками в ходе проведения независимой оценки являются – невысокая степень удовлетворенности получателей услуг доступностью образовательной деятельности для инвалидов (55,38 баллов).

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

Рассмотреть и учесть в работе оценку по критерию удовлетворенности получателей услуг доступностью образовательной деятельности для инвалидов.

Приложение 2.1.8

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Республики Карелия «Петрозаводский автотранспортный техникум»**
/наименование образовательной организации /

1. Описание основных результатов независимой оценки качества.

Основные преимущества в качестве условий осуществления образовательной деятельности в данной организации сосредоточены в критерии «Открытость и доступность информации об организации» – 94,8 балла. В целом, качество условий в организации оценивается на высокий уровень – 87,94 балла.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

Наименьший результат получен по блоку показателей "Доступность образовательной деятельности для инвалидов" – 74,87

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

Продолжить работу по обеспечению в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другим.

Приложение 2.1.9

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Республики Карелия "Петрозаводский педагогический колледж"**
/наименование образовательной организации /

1. Описание основных результатов независимой оценки качества.

Основные преимущества в качестве условий осуществления образовательной деятельности в данной организации сосредоточены в критерии «Открытость и доступность информации об организации» – 89,88 балла. В целом, качество условий в организации оценивается на высокий уровень – 82,37 балла.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

Наименьший результат получен по блокам показателей «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» – 77, «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 77,67.

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

Рассмотреть и учесть в работе оценку получателей услуг по показателям «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Приложение 2.1.10

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Республики Карелия «Сортавальский колледж»**
/наименование образовательной организации /

1. Описание основных результатов независимой оценки качества.

Основные преимущества в качестве условий осуществления образовательной деятельности в данной организации сосредоточены в критерии «Открытость и доступность информации об организации» - 92,68 балла. В целом, качество условий в организации оценивается на высокий уровень – 83,59 балла.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

Выявленными недостатками в ходе проведения независимой оценки являются – невысокий уровень уровня доступности образовательных услуг для инвалидов - 65,42 балла.

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

Продолжить работу по повышению качества условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги в этой организации.

Приложение 2.1.11

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Республики Карелия «Колледж технологии и предпринимательства»**
/наименование образовательной организации /

1. Описание основных положительных результатов независимой оценки качества.

Организация поддерживает высокий уровень информационной открытости. Структура официального сайта образовательной организации соответствует требованиям Приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. N 785 (89,2 балла из 100 возможных). В организации созданы комфортные условия для предоставления образовательных услуг (80,0 баллов из 100 возможных), организация показала высокий уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации (75,3 балла из 100 возможных). Доля получателей

услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации, составила 74,6 % от общего количества респондентов, что говорит о высоком уровне удовлетворенности;

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки:

- на официальном сайте организации не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- в организации не созданы условия безбарьерной среды для инвалидов: 20 баллов из 100 возможных по показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» и 40 баллов по показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»;

- низкий процент респондентов, удовлетворенных удобством графика работы организации (51,4 балла из 100 возможных)

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

- обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- необходимо в полной мере обеспечить людям с инвалидностью и другим маломобильным группам получателей услуг беспрепятственный доступ к объектам и услугам организации, а именно: оборудование территорий и входных зон в помещениях организации; оборудование санитарно-гигиенических помещений организации, дублирование звуковой и визуальной информации.

- рассмотреть причины неудовлетворенности получателей услуг графиком работы организации, провести открыто обсуждение проблемы.

Приложение 2.1.12

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия "Петрозаводский музыкальный колледж имени Карла Эриковича Раутио"

/наименование образовательной организации /

1. Описание основных положительных результатов независимой оценки качества.

- информация о деятельности организации, размещенная на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержание и порядок размещения соответствует установленным нормативным правовым актам (82,7 балла из 100 возможных);

- организацией обеспечены достаточно комфортные условия для предоставления образовательных услуг (80,0 баллов из 100 возможных);

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации в разных формах взаимодействия, составила 71,68 % от общего количества респондентов, что говорит о сравнительно высокой степени доброжелательности и вежливости сотрудников;
- получатели услуг в целом удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в организации (77,2 балла из 100 возможных);
- 80% респондентов готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым при возможности выбора организации.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

- на официальном сайте организации не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- организация не достаточно оборудована с учетом доступности для инвалидов: 60 баллов из 100 возможных по показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» и 20 баллов по показателю « Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»;

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций:

- обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- необходимо в полной мере обеспечить людям с инвалидностью и другим маломобильным группам получателей услуг беспрепятственный доступ к объектам и услугам организации, а именно:
 - оборудование территорий и входных зон в помещениях организации;
 - оборудование санитарно-гигиенических помещений организации;
 - дублирование звуковой и визуальной информации.

Приложение 2.1.13

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Республики Карелия "Северный колледж"

/наименование образовательной организации /

1. Описание основных положительных результатов независимой оценки качества:

- организация показала высокую степень открытости и доступности информации: 97,3 балла из 100 возможных по показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» и 100 баллов по показателю «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»;
- организация в полной мере обеспечивает комфортные условия для предоставления услуг (100,0 баллов из 100 возможных);

- организация показала высокий уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации в разных формах взаимодействия (83,2 балла из 100 возможных);
- большинство респондентов - получателей услуг удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности (82,6 балла из 100 максимально возможных).

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

- организация показала низкую степень доступности услуг для инвалидов: 40 баллов из 100 возможных по показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» и 60 баллов по показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций:

- необходимо в полной мере обеспечить людям с инвалидностью и другим маломобильным группам получателей услуг беспрепятственный доступ к объектам и услугам организации, а именно:
 - ✓ оборудование территорий и входных зон в помещениях организации;
 - ✓ оборудование санитарно-гигиенических помещений организации.
 - ✓ дублирование звуковой и визуальной информации

Приложение 2.1.14

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Республики Карелия «Петрозаводский техникум городского хозяйства»**

/наименование образовательной организации /

1. Описание основных результатов независимой оценки качества.

Основные преимущества в качестве условий осуществления образовательной деятельности в данной организации сосредоточены в критерии «Открытость и доступность информации об организации» – 92,17 балла. И в критериях «Комфортность условий осуществления образовательной деятельности» – 87,24%, по оценке 2016 г. по этому критерию были отмечены самые низкие баллы. «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 82,28%. В целом, качество условий в организации оценивается на высокий уровень – 79,83 балла.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

Выявленными недостатками в ходе проведения независимой оценки являются – невысокая степень удовлетворенности получателей услуг доступностью образовательной деятельности для инвалидов (58,27 балла). По сравнению с НОК проводимым в 2016 г. снизились показатели по критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» и составили – 79,18%.

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

Необходимо уделить внимание показателям по критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» в первую очередь это оборудование территории и помещений для инвалидов. Также необходимо улучшить предоставление образовательных услуг дистанционно и для инвалидов по зрению и слуху. По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо уделить пункту - график работы. Необходимо отметить, что все рекомендации отмеченные экспертами в 2016 г. выполнены.

Приложение 2.1.15

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Республики Карелия «Карельский колледж культуры и искусств»**

/наименование образовательной организации /

1. Описание основных результатов независимой оценки качества.

Наибольшие показатели по критерию «Открытость и доступность информации об организации» – 93,09 балла. Также высокие показатели (91,05 балла) по критерию «Комфортность условий осуществления образовательной деятельности». В целом, качество условий в организации оценивается на высокий уровень – 88,62 балла.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

Чуть ниже баллы по критериям: «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» – 86,82 балла, «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 86,95 балла, в 2016 г. наибольшие показатели были по этому критерию, «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» – 85,21 балла.

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

Продолжить работу по улучшению доступности образовательных услуг для инвалидов, по повышению доброжелательности персонала и по повышению удовлетворенности обучающихся и их представителей условиями получения услуг.

Приложение 2.1.16

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Республики Карелия «Петрозаводский лесотехнический техникум»**

/наименование образовательной организации /

1. Описание основных результатов независимой оценки качества.

Основные преимущества в качестве условий осуществления образовательной деятельности в данной организации сосредоточены в следующих критериях: «Открытость и доступность информации об организации» – 78,2 балла, «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 75,9 балла, высокие показатели были по этому критерию и в 2016 г., «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» – 76,8 балла. Необходимо отметить, что даже эти критерии имеют

достаточно низкие показатели, не превышающие даже 80 баллов, хотя максимально возможно 100 баллов. В целом, качество условий в организации оценивается на достаточном уровне – 61 балл.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

Выявленными недостатками в ходе проведения независимой оценки являются – низкий уровень оценки обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг в (18,7 балла). Также не очень высокий уровень удовлетворенности комфортностью предоставления услуг – 55,4 балла.

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

Продолжить работу по повышению удовлетворенности респондентов по всем критериям. Особенное внимание следует уделить оборудованию территории и помещений для инвалидов всех категории, возможности дистанционного обучения. Также необходимо сосредоточиться на комфортности помещений для получения образовательных услуг и санитарно-гигиенических помещений. Необходимо отметить, что по результатам 2016 г. такие проблемы не поднимались, можно сделать вывод, что действия по замечаниям, написанным в 2016 г. были выполнены.

Приложение 2.1.17

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Петрозаводский базовый медицинский колледж»

1. Описание основных результатов независимой оценки качества.

Основные преимущества в качестве условий осуществления образовательной деятельности в данной организации сосредоточены в следующих критериях: «Открытость и доступность информации об организации» – 87,8 балла, «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 77,7 балла. В целом, качество условий в организации оценивается достаточно низко – 72,97 балла.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

Выявленными недостатками в ходе проведения независимой оценки являются – низкий уровень оценки обеспечения в организации доступных условий предоставления услуг для инвалидов (51,8 балла). Также не очень высокий уровень оценки по критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» – 73,8 балла.

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

Продолжить работу по повышению удовлетворенности респондентов по всем критериям. Рекомендуем учредителю организации уделить внимание вопросу обеспечения условий доступности образовательной деятельности для инвалидов. Также необходимо

сосредоточиться на повышении взаимодействия организации с получателями услуг по вопросам улучшения условий осуществления образовательной деятельности, в частности графика работы организации.

Приложение 2.1.18

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Костомукшский политехнический колледж»

1. Описание основных положительных результатов независимой оценки качества:

- организация показала достаточную степень открытости и доступности для получателей услуг по показателю «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» получила наивысшую оценку;
- в целом организация получила невысокую оценку в 65,59 баллов.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

- организация показала низкую степень доступности услуг для инвалидов – 33,67 баллов из 100 возможных: 0 баллов по показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», 40 баллов по показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» и 58,9 баллов по показателю удовлетворенности получателей услуг доступностью образовательной деятельности для инвалидов;
- организация показала невысокий уровень удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности (70,1 балла из 100 возможных).

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций:

- рекомендуем учредителю обеспечить людям с инвалидностью и другим маломобильным группам получателей услуг беспрепятственный доступ к объектам и услугам организации, а именно:

- ✓ оборудование территорий и входных зон в помещениях организации;
- ✓ оборудование санитарно-гигиенических помещений организации;
- ✓ дублирование звуковой и визуальной информации.

Также рекомендуем сосредоточиться на повышении взаимодействия организации с получателями услуг по вопросам улучшения условий осуществления образовательной деятельности, в частности графика работы организации.

Приложение 2.1.19

**Государственное бюджетное образовательное учреждение Республики Карелия для
детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи
"Центр диагностики и консультирования"**

1. Описание основных результатов независимой оценки качества.

Высокие баллы от 82 до 89 получены по большинству критериев: "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности", "Доброжелательность, вежливость работников организации" "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности", "Открытость и доступность информации об организации". В целом, качество условий в организации оценивается достаточно высоко – 83,1 балла.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

При общей достаточно высокой оценке по критерию удовлетворенности получателей услуг доступностью образовательной деятельности для инвалидов (71,33 баллов) характеристики обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому получили 60 баллов.

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

Рассмотреть и учесть в работе оценку обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по критерию удовлетворенности получателей услуг доступностью образовательной деятельности для инвалидов).

Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности частными образовательными организациями в Республике Карелия в 2019 году представлены по следующему перечню:

1. частное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 25 открытого акционерного общества «Российские железные дороги»;
2. частное общеобразовательное учреждение «Первая частная школа»;
3. частное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа «Независимая школа»;
4. частное дошкольное образовательное учреждение «Новое поколение».

Частное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 25 открытого акционерного общества «Российские железные дороги»
/наименование образовательной организации /

1. Описание основных положительных результатов независимой оценки качества.

Организация поддерживает высокий уровень информационной открытости - 96,57 балла. Структура официального сайта образовательной организации в полной мере соответствует требованиям Приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. N 785. В организации обеспечены комфортные условия для предоставления образовательных услуг (95 баллов из 100 возможных).

Организация показала высокий уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации (93,7 балла из 100 возможных), доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями осуществления образовательной деятельности, составила 92,1 % от общего количества респондентов, что говорит о высоком уровне удовлетворенности.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

Менее всего баллов у организации по критерию доступности образовательной деятельности для инвалидов - 32,38 балла из 100 возможных.

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

Рекомендуем учредителю организации обратить внимание на создание безбарьерной среды, учитывающей потребности инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в получении услуг путем:

- обеспечение доступности прилегающей к образовательной организации территории, входных путей, путей перемещения внутри здания для различных нозологий;
- наличие оборудованных санитарно-гигиенических помещений

Приложение 2.2.2

Частное общеобразовательное учреждение «Первая частная школа»
/наименование образовательной организации /

1. Описание основных результатов независимой оценки качества.

В целом по всем показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, учреждение набрало 78,81 балла. Наибольшее количество баллов – по критерию "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности" – 93,1 балла и по критерию "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности" – 92,08 балла.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

Наименьший результат оценки получен по критерию "Доступность образовательной деятельности для инвалидов" – 49,96 балла.

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

В качестве приоритетного направления улучшения условий осуществления образовательной деятельности, рассматривать доступность образовательной деятельности для инвалидов, а именно:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Приложение 2.2.3

Частное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа «Независимая школа»

/наименование образовательной организации /

1. Описание основных результатов независимой оценки качества.

Наиболее высокие показатели выявлены в критериях «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» – 91,53 балла и «Доброжелательность и вежливость работников организации» – 91,28.

В целом качество условий осуществления образовательной деятельности в организации соответствуют высокому уровню показателей – 75,95 балла.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

Наиболее низкому показателю – 24,4 балла соответствует критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов».

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

Рассмотреть причины недостаточно высокого показателя критерия «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» и продолжить работу по повышению качества условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги в этой организации.

Приложение 2.2.4

Частное дошкольное образовательное учреждение «Новое поколение»

/наименование образовательной организации /

1. Описание основных результатов независимой оценки качества.

Наиболее высокие показатели выявлены в критериях «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» – 95,58 балла и «Доброжелательность и вежливость работников организации» – 94,1., "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности" – 100.

В целом качество условий осуществления образовательной деятельности в организации соответствуют высокому уровню показателей – 72,52 балла.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

Менее всего баллов у организации по критерию "Открытость и доступность информации об организации" – 37,6 балла, ввиду недостаточного наполнения официального сайта организации (сайт – визитка) и его заменой страницей организации в социальной сети. Также низкую оценку – 35 баллов организация получила по критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов».

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

Рекомендовать учредителю организации обеспечить условия открытости информации об организации и развития сайта организации в соответствии с требованиями законодательства.

Рассмотреть причины недостаточно высокого показателя критерия «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» и продолжить работу по повышению качества условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги в этой организации.

Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности государственными организациями дополнительного профессионального образования Республики Карелия в 2019 году представлены по следующему перечню:

1. государственное казенное учреждение дополнительного профессионального образования Республики Карелия «Учебно-методический центр по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям»;
2. государственное автономное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Республики Карелия «Центр обучения и мониторинга трудовых ресурсов»;
3. государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования Республики Карелия «Карельский институт развития образования».

Приложение 2.3.1

Государственное казенное учреждение дополнительного профессионального образования Республики Карелия «Учебно-методический центр по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям»

/наименование образовательной организации /

1. Описание основных результатов независимой оценки качества.

Основные преимущества в качестве условий осуществления образовательной деятельности в данной организации сосредоточены в следующих критериях: «Открытость и доступность информации об организации» – 91,33 балла; «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 89,05 балла; «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» – 90,23 балла из 100 максимально возможных баллов. В целом, качество условий в организации оценивается на высокий уровень – 72,59 балла.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

Выявленными недостатками в ходе проведения независимой оценки являются - невысокая степень удовлетворенности респондентов доступностью услуг для инвалидов (29,09 балла). Также невысокие баллы получены по критерию «Комфортность условий осуществления образовательной деятельности» – 63,25 балла.

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

Предусмотреть доступность организации для инвалидов – оборудование территории и помещений, предусмотреть получение образовательных услуг инвалидами по слуху и зрению. Улучшение комфортности условий, касательно ожидания получения услуги (зоны отдыха) и санитарно-гигиенических помещений.

Приложение 2.3.2

ГАОУ ДПО РК «Центр обучения и мониторинга трудовых ресурсов»
/наименование образовательной организации /

1. Описание основных результатов независимой оценки качества.

Основные преимущества в качестве условий осуществления образовательной деятельности в данной организации сосредоточены в критерии «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» - 97,23 балла. В целом, качество условий в организации оценивается на высокий уровень – 89,56 балла.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

Выявленными недостатками в ходе проведения независимой оценки являются – недостаточный уровень оценки обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг - 76,5 баллов.

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

Продолжить работу по повышению комфортных условий для предоставления услуг.

Приложение 2.3.2

Государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования Республики Карелия «Карельский институт развития образования»
/наименование образовательной организации /

1. Описание основных результатов независимой оценки качества.

Высокие баллы от 88,7 до 91,6 получены по большинству критериев: "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности", "Доброжелательность, вежливость работников организации" "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности", "Открытость и доступность информации об

организации". В целом, качество условий в организации оценивается достаточно высоко - 84,37 баллов.

2. Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

Выявленными недостатками в ходе проведения независимой оценки являются – невысокая степень удовлетворенности получателей услуг доступностью образовательной деятельности для инвалидов (59,55 баллов).

3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций.

Рассмотреть и учесть в работе оценку по критерию удовлетворенности получателей услуг доступностью образовательной деятельности для инвалидов.

Отчет организации-оператора Независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Независимую оценку качества условий осуществления образовательной деятельности (далее — НОКУ) государственными образовательными организациями Республики Карелия в 2019 году осуществлял Фонд поддержки инновационных проектов «Новое измерение»: ИНН 1001160425, поставлен на учет в ИФНС 24.12.2004; ОГРН 1041000053490; ОКФС — 16; зарегистрирован и находится по адресу — Республика Карелия, г.Петрозаводск, Лососинское ш., 34а-23.

НОКУ проведена в октябре-ноябре 2019 года в рамках Государственного контракта №10369/11/01-19/МО-и от 23.09.2019 с целью определения приоритетных направлений улучшения условий осуществления образовательной деятельности.

Выполнены следующие виды работ:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте и информационных стендах организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
- изучение условий осуществления образовательной деятельности в помещениях организаций;
- анкетирование, обобщение данных об удовлетворенности получателей образовательных услуг условиями их получения.

Перечень государственных образовательных организаций Республики Карелия, в отношении которых проводилась НОКУ:

1. государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Республики Карелия «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 18»;
2. государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Республики Карелия «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 21»;
3. государственное бюджетное образовательное учреждение Республики Карелия «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 23»;
4. государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Республики Карелия «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 24»;
5. государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Республики Карелия кадетская школа-интернат «Карельский кадетский корпус имени Александра Невского»;
6. государственное бюджетное образовательное учреждение Республики

Карелия «Специализированная школа искусств»;

7. государственное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования Республики Карелия «Ресурсный центр развития дополнительного образования»;

8. государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Петрозаводский автотранспортный техникум»;

9. государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Петрозаводский педагогический колледж»;

10. государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Сортавальский колледж»;

11. государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Колледж технологии и предпринимательства»;

12. государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Петрозаводский музыкальный колледж имени Карла Эриковича Раутио»;

13. государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Северный колледж»;

14. государственное автономное образовательное учреждение среднего профессионального образования Республики Карелия «Петрозаводский техникум городского хозяйства»;

15. государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Карельский колледж культуры и искусств»;

16. государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Петрозаводский лесотехнический техникум»;

17. государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Петрозаводский базовый медицинский колледж»;

18. государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Костомукшский политехнический колледж»;

19. государственное бюджетное образовательное учреждение Республики Карелия для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр диагностики и консультирования».

НОКУ проводилась по следующим блокам показателей:

1. Открытость и доступность информации об организации;
2. Комфортность условий обеспечения образовательной деятельности;
3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов;
4. Доброжелательность, вежливость работников организации;
5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности.

Ниже приводятся полученные данные по блокам показателей и итоговая оценка по каждой организации.

Таблица «Итоговые оценки»

№	Организация	Открытость информации	Комфортность условий	Доступность для инвалидов	Доброжелательность, вежливость	Удовлетворенность условиями	Итоговый балл
1	ГБОУ РК «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат №18»	84,3	88,9	70	85,18	88,89	83,45
2	ГБОУ РК «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат №21»	86	87,75	77,5	90,58	81,5	84,67
3	ГБОУ РК «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат №23»	85,7	89,05	80,5	81,88	79,06	83,24
4	ГБОУ РК «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат №24»	88	75	85	86,8	89	84,76
5	ГБОУ РК кадетская школа-интернат «Карельский кадетский корпус имени Александра Невского»	78	67	46,4	86,46	83,12	72,02
6	ГБОУ РК «Специализированная школа искусств»	86	74	57,15	88,6	83,52	77,85
7	ГБОУ ДО РК «Ресурсный центр развития дополнительного образования»	95,6	86	55,38	93,62	94,88	85,1
8	ГАПОУ РК «Петрозаводский автотранспортный техникум»	94,8	92,67	74,87	88,57	88,81	87,94
9	ГАПОУ РК «Петрозаводский педагогический колледж»	89,88	85,45	81,84	77,67	77	82,37

10	ГАПОУ РК «Сортавальский колледж»	92,68	90,25	65,42	83,77	85,82	83,59
11	ГАПОУ РК «Колледж технологии и предпринимательства»	86,66	74,35	40,33	75,24	69,45	69,21
12	ГАПОУ РК «Петрозаводский музыкальный колледж имени Карла Эриковича Раутио»	82,66	77,12	43,91	71,68	77,23	70,52
13	ГАПОУ РК «Северный колледж»	91,48	90,03	58,8	83,18	82,62	81,22
14	ГАОУ СПО РК «Петрозаводский техникум городского хозяйства»	92,17	87,24	58,27	82,28	79,18	79,83
15	ГБПОУ РК «Карельский колледж культуры и искусств»	93,09	91,05	86,82	86,95	85,21	88,62
16	ГБПОУ РК «Петрозаводский лесотехнический техникум»	78,2	55,4	18,7	75,9	76,8	61
17	ГАПОУ РК «Петрозаводский базовый медицинский колледж»	87,8	73,7	51,8	77,7	73,84	72,97
18	ГБПОУ РК «Костомукшский политехнический колледж»	75,02	71,25	33,67	77,91	70,1	65,59
19	ГБОУ РК для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр диагностики и консультирования»	85,75	82,31	71,33	89,22	86,91	83,10
	Средний балл:	87,04	80,97	60,93	83,32	81,73	78,79

Выводы. Основные преимущества в качестве условий осуществления образовательной деятельности сосредоточены в сфере *открытости и доступности информации об организации*, а недостатки — в сфере *доступности для инвалидов*. Последнее касается, в первую очередь, таких учреждений как ГБПОУ РК «Костомукшский политехнический колледж», ГБПОУ РК «Петрозаводский лесотехнический техникум», ГАПОУ РК «Колледж технологии и предпринимательства», ГАПОУ РК «Петрозаводский музыкальный колледж имени Карла Эриковича Раутио», ГБОУ РК кадетская школа-интернат «Карельский кадетский корпус имени Александра Невского», ГАПОУ РК «Северный колледж».

Рекомендации. В качестве приоритетных направлений улучшения условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями Республики Карелия необходимо рассматривать, в основном, *доступность образовательной деятельности для инвалидов.*

В *Приложениях 1-19* приводятся развернутые данные по каждой организации, обобщение результатов и рекомендации.

Президент Фонда «Новое измерение»

«02» декабря 2019 г.

А. Сухоруков



Сухоруков

Организация: Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Республики Карелия "Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 18"
 Количество респондентов: 27. Доля респондентов: 32,5%.

Таблица «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности»

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию	НАТУРАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	
						В наличии	Из
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"						
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	84	0,3	25,1	31	37
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	90	0,3	27	3	4
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных)	100	81,5	0,4	32,6	22	27
Итого по критерию (по формуле $0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3)$)		100 баллов			84,3		
2.	Критерий "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности"						
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-	100	100	0,5	50	5	5

	гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций							
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	77,8	0,5	38,9	21	27	
	Итого по критерию (по формуле $0,5(П2.1) + 0,5(П2.3)$)	100			88,9			
	баллов							
3.	Критерий "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"							
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100	60	0,3	18	3	5	
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100	80	0,4	32	4	6	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	66,67	0,3	20	18	27	
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П3.1) + 0,4(П4.2) + 0,3(П4.3)$)	100			70			

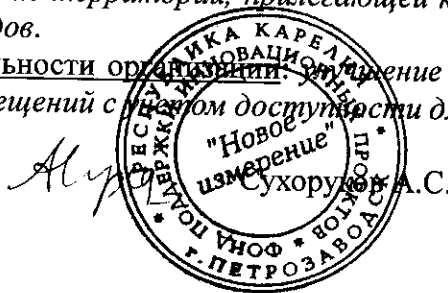
Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"							
4.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (дежурный, секретарь и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных)	100	85,19	0,4	34,07	23	27
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, учителя, воспитатели и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	85,19	0,4	34,07	23	27
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	85,19	0,2	17,04	23	27
4.3	Итого по критерию (по формуле $0,4(П4.1) + 0,4(П4.2) + 0,2(П4.3)$)	100 баллов			85,18		
Критерий "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"							
5.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	88,89	0,3	26,67	24	27
5.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от числа опрошенных)	100	88,89	0,2	17,77	24	27
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	88,89	0,5	44,45	24	27
5.3	Итого по критерию (по формуле $0,3(П5.1) + 0,2(П5.2) + 0,5(П5.3)$)	100 баллов			88,89		
ВСЕГО по всем критериям (по формуле $(K1 + K2 + K3 + K4 + K5)/5$)		100 баллов			83,45		

Описание основных результатов: Высокий уровень качества условий осуществления образовательной деятельности. Основные преимущества в сосредоточены в сфере *комфортности условий и удовлетворенности условиями.*

Описание основных недостатков: *оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.*

Предложения по улучшению качества деятельности организации: *улучшение оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.*

Исполнитель



Организация: Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Республики Карелия "Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат №21"

Количество респондентов: 53. Доля респондентов: 35,6%.

Таблица «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности»

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию	НАТУРАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	
						В наличии	Из
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"						
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	76	0,3	22,8	28	37
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	100	0,3	30	4	4
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	83	0,4	33,2	44	53
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3)$)	100 баллов			86		
2.	Критерий "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности"						
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений,	100	100	0,5	50	5	5

	наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций						
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	75,5	0,5	37,75	40	53
	Итого по критерию (по формуле $0,5(П2.1) + 0,5(П2.3)$)	100			87,75		
3.	Критерий "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"						
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100	80	0,3	24	4	5
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100	80	0,4	32	4	6
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	71,7	0,3	21,5	38	53
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П3.1) + 0,4(П4.2) + 0,3(П4.3)$)	100			77,5		
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						

4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (дежурный, секретарь и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	86,8	0,4	34,72	46	53
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, учителя, воспитатели и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	94,34	0,4	37,74	50	53
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	90,6	0,2	18,12	48	53
	Итого по критерию (по формуле $0,4(П4.1) + 0,4(П4.2) + 0,2(П4.3)$)	100			90,58		
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"	баллов					
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	79,24	0,3	23,77	42	53
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	81,1	0,2	16,22	43	53
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	83,01	0,5	41,5	44	53
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П5.1) + 0,2(П5.2) + 0,5(П5.3)$)	100			81,5		
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле $(K1 + K2 + K3 + K4 + K5)/5$)	100			84,67		
		баллов					

Описание основных результатов: Высокий уровень качества условий осуществления образовательной деятельности. Основные преимущества сосредоточены в сфере доброжелательности, вежливости.

Описание основных недостатков: удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

Предложения по улучшению качества деятельности организации: развитие контакта с родителями учащихся.

Исполнитель



Сухоруков А.С.

Организация: Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Республики Карелия «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа- интернат № 23»

Количество респондентов: 32. Доля респондентов: 34%.

Таблица «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности»

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию	НАТУРАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	
						В наличии	Из
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"						
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	81,1	0,3	24,3	30	37
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	100	0,3	30	4	4
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	78,1	0,4	31,4	25	32
Итого по критерию (по формуле $0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3)$)		100 баллов			85,7		
2.	Критерий "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности"						
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	100	100	0,5	50	5	5

	- санитарное состояние помещений организаций						
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	78,1	0,5	39,05	25	32
	Итого по критерию (по формуле $0,5(П2.1) + 0,5(П2.3)$)	100 баллов			89,05		
3.	Критерий "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"						
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100	60	0,3	18	3	5
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100	100	0,4	40	6	6
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	75	0,3	22,5	24	32
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П3.1) + 0,4(П4.2) + 0,3(П4.3)$)	100 баллов			80,5		
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						

4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (дежурный, секретарь и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	84,38	0,4	33,75	27	32
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, учителя, воспитатели и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	81,25	0,4	32,5	26	32
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	78,1	0,2	15,63	25	32
	Итого по критерию (по формуле $0,4(П4.1) + 0,4(П4.2) + 0,2(П4.3)$)	100 баллов			81,88		
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"						
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	81,25	0,3	24,38	26	32
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	78,1	0,2	15,63	25	32
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	78,1	0,5	39,05	25	32
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П5.1) + 0,2(П5.2) + 0,5(П5.3)$)	100 баллов			79,06		
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле $(К1 + К2 + К3 + К4 + К5)/5$)	100 баллов			83,24		

Описание основных результатов: Высокий уровень качества условий осуществления образовательной деятельности. Основные преимущества сосредоточены в сфере *комфортности условий*.

Описание основных недостатков: *оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.*

Предложения по улучшению качества деятельности организации: *улучшение оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.*

Исполнитель



Сухоруков А.С.

Организация: Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Республики Карелия «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 24»

Количество респондентов: 50 **Доля респондентов:** 28,7%.

Таблица «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности»

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию	НАТУРАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	
						В наличии	Из
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"						
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	91,9	0,3	27,6	34	37
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	100	0,3	30	5	5
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	76	0,4	30,4	38	50
Итого по критерию (по формуле $0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3)$)		100 баллов			88		
2.	Критерий "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности"						
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений,	100	100	0,5	50	5	5

	наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций						
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50	0,5	25	25	50
	Итого по критерию (по формуле $0,5(П2.1) + 0,5(П2.3)$)	100 баллов			75		
3.	Критерий "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"						
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100	100	0,3	30	5	5
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100	100	0,4	40	6	6
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	50	0,3	15	25	50
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П3.1) + 0,4(П4.2) + 0,3(П4.3)$)	100 баллов			85		
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						

4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (дежурный, секретарь и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	90	0,4	36	45	50
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, учителя, воспитатели и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	92	0,4	36,8	46	50
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	70	0,2	14	35	50
	Итого по критерию (по формуле $0,4(П4.1) + 0,4(П4.2) + 0,2(П4.3)$)	100			86,8		
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"						
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	80	0,3	24	40	50
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	90	0,2	18	45	50
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	94	0,5	47	47	50
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П5.1) + 0,2(П5.2) + 0,5(П5.3)$)	100			89		
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле $(K1 + K2 + K3 + K4 + K5)/5$)	100			84,76		

Описание основных результатов: Высокий уровень качества условий осуществления образовательной деятельности. Основные преимущества сосредоточены в сфере *доброжелательности, вежливости и удовлетворенности условиями.*

Описание основных недостатков: комфортность условий осуществления деятельности.

Предложения по улучшению качества деятельности организации: повышение комфортности условий осуществления образовательной деятельности

Исполнитель



Сухоруков А.С.

Организация: Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Республики Карелия кадетская школа-интернат «Карельский кадетский корпус имени Александра Невского»

Количество респондентов: 96. **Доля респондентов:** 45,9%.

Таблица «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности»

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию	НАТУРАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	
						В наличии	Из
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"						
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	91,9	0,3	27,6	34	37
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	60	0,3	18	2	4
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	81,25	0,4	32,5	78	96
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3)$)	100 баллов			78		
2.	Критерий "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности"						
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений,	100	60	0,5	30	3	5

	наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций						
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	74	0,5	37	71	96
	Итого по критерию (по формуле $0,5(П2.1) + 0,5(П2.3)$)	100 баллов			67		
3.	Критерий "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"						
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100	20	0,3	6	1	5
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100	40	0,4	16	2	6
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	81,5	0,3	24,4	22	27
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П3.1) + 0,4(П4.2) + 0,3(П4.3)$)	100 баллов			46,4		
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						

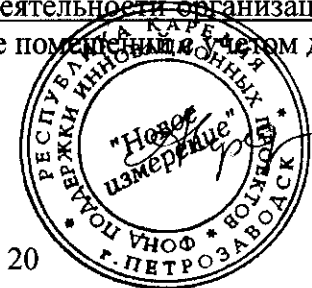
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (дежурный, секретарь и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	87,5	0,4	35	84	96
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, учителя, воспитатели и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	85,42	0,4	34,17	82	96
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	86,46	0,2	17,29	83	96
	Итого по критерию (по формуле $0,4(П4.1) + 0,4(П4.2) + 0,2(П4.3)$)	100 баллов			86,46		
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"						
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	88,54	0,3	26,56	85	96
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	82,3	0,2	16,46	79	96
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	80,2	0,5	40,1	77	96
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П5.1) + 0,2(П5.2) + 0,5(П5.3)$)	100 баллов			83,12		
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле $(K1 + K2 + K3 + K4 + K5)/5$)	100 баллов			72,02		

Описание основных результатов: Выше среднего уровень качества условий осуществления образовательной деятельности. Основные преимущества сосредоточены в сфере доброжелательности, вежливости.

Описание основных недостатков: удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

Предложения по улучшению качества деятельности организации: улучшение оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помехоустойчивости в целом доступности для инвалидов.

Исполнитель



Сухоруков А.С.

Организация: Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Республики Карелия "Специализированная школа искусств"

Количество респондентов: 119. Доля респондентов: 28,5%.

Таблица «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности»

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию	НАТУРАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	
						В наличии	Из
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"						
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	83,8	0,3	25,1	31	37
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	90	0,3	27	3	4
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	84,87	0,4	33,9	101	119
Итого по критерию (по формуле $0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3)$)		100 баллов			86		
2.	Критерий "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности"						
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений,	100	80	0,5	40	4	5

	наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций						
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	68	0,5	34	81	119
	Итого по критерию (по формуле $0,5(П2.1) + 0,5(П2.3)$)	100 баллов			74		
3.	Критерий "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"						
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100	40	0,3	12	2	5
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100	60	0,4	24	3	6
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	70,5	0,3	21,15	43	61
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П3.1) + 0,4(П4.2) + 0,3(П4.3)$)	100 баллов			57,15		
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						

4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (дежурный, секретарь и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	89,9	0,4	36	107	119
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, учителя, воспитатели и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	87,39	0,4	35	104	119
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	87,39	0,2	17,5	104	119
	Итого по критерию (по формуле $0,4(П4.1) + 0,4(П4.2) + 0,2(П4.3)$)	100			88,6		
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"						
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	88,23	0,3	26,47	105	119
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	81,5	0,2	16,3	97	119
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	81,5	0,5	40,75	97	119
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П5.1) + 0,2(П5.2) + 0,5(П5.3)$)	100			83,52		
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле $(K1 + K2 + K3 + K4 + K5)/5$)	100			77,85		

Описание основных результатов: Выше среднего уровень качества условий осуществления образовательной деятельности. Основные преимущества сосредоточены в сфере *доброжелательности, вежливости*.

Описание основных недостатков: *удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.*

Предложения по улучшению качества деятельности организации: улучшение оборудования территории, прилегающей к организации, и ее ~~помещений~~ с учетом доступности для инвалидов.

Исполнитель



Сухоруков А.С.

Организация: Государственное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования Республики Карелия «Ресурсный центр развития дополнительного образования»

Количество респондентов: 286. **Доля респондентов:** 18,4%.

Таблица «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности»

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию	НАТУРАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	
						В наличии	Из
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"						
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	94,6	0,3	28,4	35	37
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями УСЛУГ: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	100	0,3	30	4	4
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	93	0,4	37,2	266	286
Итого по критерию (по формуле $0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3)$)		100 баллов			95,6		
2.	Критерий "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности"						
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-	100	80	0,5	40	4	5

	гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций						
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	92	0,5	46	263	286
	Итого по критерию (по формуле $0,5(П2.1) + 0,5(П2.3)$)	100			86		
3.	Критерий "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"						
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100	40	0,3	12	2	5
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100	40	0,4	16	2	6
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	91,26	0,3	27,38	209	229
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П3.1) + 0,4(П4.2) + 0,3(П4.3)$)	100			55,38		
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						

4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (дежурный, секретарь и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	95,8	0,4	38,32	274	286
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, учителя, воспитатели и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	91,6	0,4	36,64	262	286
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	93,3	0,2	18,66	265	286
	Итого по критерию (по формуле $0,4(P4.1) + 0,4(P4.2) + 0,2(P4.3)$)	100			93,62		
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"						
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	96,15	0,3	28,84	275	286
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	93,36	0,2	18,67	267	286
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	94,75	0,5	47,37	271	286
	Итого по критерию (по формуле $0,3(P5.1) + 0,2(P5.2) + 0,5(P5.3)$)	100			94,88		
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле $(K1 + K2 + K3 + K4 + K5)/5$)	100			85,1		

Описание основных результатов: Высокий уровень качества условий осуществления образовательной деятельности. Основные преимущества сосредоточены в сфере *открытости, доступности информации об организации.*

Описание основных недостатков: *доступность образовательной деятельности для инвалидов.*

Предложения по улучшению качества деятельности организации: улучшение условий доступности образовательной деятельности для инвалидов.

Исполнитель



Сухоруков А.С.

Организация: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Петрозаводский автотранспортный техникум»

Количество респондентов: 600. **Доля респондентов:** 25,7%.

Таблица «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности»

№ п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию	НАТУРАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	
						В наличии	Из
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"						
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	97,3	0,3	29,2	36	37
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	100	0,3	30	4	4
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	89	0,4	35,6	534	600
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3)$)	100 баллов			94,8		
2.	Критерий "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности"						
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений,	100	100	0,5	50	5	5

	наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций						
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	85,33	0,5	42,67	512	600
	Итого по критерию (по формуле $0,5(П2.1) + 0,5(П2.3)$)	100 баллов			92,67		
3.	Критерий "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"						
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100	60	0,3	18	3	5
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100	80	0,4	32	4	6
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	82,9	0,3	24,87	456	550
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П3.1) + 0,4(П4.2) + 0,3(П4.3)$)	100 баллов			74,87		
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (дежурный,	100	88,83	0,4	35,53	533	600

	секретарь и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)						
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, учителя, воспитатели и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	88	0,4	35,2	528	600
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	89,2	0,2	17,84	535	600
	Итого по критерию (по формуле $0,4(П4.1) + 0,4(П4.2) + 0,2(П4.3)$)	100 баллов			88,57		
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"						
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	89,2	0,3	26,75	535	600
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	88,66	0,2	17,73	532	600
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	88,66	0,5	44,33	532	600
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П5.1) + 0,2(П5.2) + 0,5(П5.3)$)	100 баллов			88,81		
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле $(К1 + К2 + К3 + К4 + К5)/5$)	100 баллов			87,94		

Описание основных результатов: Высокий уровень качества условий осуществления образовательной деятельности. Основные преимущества сосредоточены в сфере *открытости, доступности информации об организации.*

Описание основных недостатков: *доступность образовательной деятельности для инвалидов.*

Предложения по улучшению качества деятельности организации: улучшение оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

Исполнитель



Сухоруков А.С.

Организация: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия "Петрозаводский педагогический колледж"

Количество респондентов: 206. **Доля респондентов:** 30,4%.

Таблица «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности»

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию	НАТУРАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	
						В наличии	Из
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"						
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	97,3	0,3	29,2	36	37
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	100	0,3	30	4	4
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	76,7	0,4	30,68	158	206
Итого по критерию (по формуле $0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3)$)		100 баллов			89,88		
2.	Критерий "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности"						
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений,	100	100	0,5	50	5	5

	наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций						
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	70,9	0,5	35,45	146	206
	Итого по критерию (по формуле $0,5(П2.1) + 0,5(П2.3)$)	100 баллов			85,45		
3.	Критерий "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"						
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100	80	0,3	27	4	5
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100	80	0,4	32	4	6
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	76,13	0,3	22,84	134	176
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П3.1) + 0,4(П4.2) + 0,3(П4.3)$)	100 баллов			81,84		
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (дежурный,	100	77,67	0,4	31,07	160	206

	секретарь и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)						
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, учителя, воспитатели и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	77,18	0,4	30,87	159	206
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	78,64	0,2	15,73	162	206
	Итого по критерию (по формуле $0,4(P4.1) + 0,4(P4.2) + 0,2(P4.3)$)	100 баллов			77,67		
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"						
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	76,7	0,3	23	158	206
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	75,73	0,2	15,15	156	206
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	77,67	0,5	38,84	160	206
	Итого по критерию (по формуле $0,3(P5.1) + 0,2(P5.2) + 0,5(P5.3)$)	100 баллов			77		
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле $(K1 + K2 + K3 + K4 + K5)/5$)	100 баллов			82,37		

Описание основных результатов: Высокий уровень качества условий осуществления образовательной деятельности. Основные преимущества сосредоточены в сфере *открытости, доступности информации об организации.*

Описание основных недостатков: *удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности.*

Предложения по улучшению качества деятельности организации: развитие взаимодействия с учащимися и родителями учащихся.

Исполнитель



Сухоруков А.С.

Организация: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Сортавальский колледж»

Количество респондентов: 282. **Доля респондентов:** 27,7%.

Таблица «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности»

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию	НАТУРАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	
						В наличии	Из
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"						
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	97,3	0,3	29,2	36	37
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефон, электронная почта, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	100	0,3	30	4	4
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	83,7	0,4	33,48	236	282
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3)$)	100 баллов			92,68		
2.	Критерий "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности"						
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	100	100	0,5	50	5	5

	- санитарное состояние помещений организаций						
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	80,5	0,5	40,25	227	282
	Итого по критерию (по формуле $0,5(П2.1) + 0,5(П2.3)$)	100 баллов			90,25		
3.	Критерий "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"						
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100	60	0,3	18	3	5
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100	60	0,4	24	3	6
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	78,06	0,3	23,42	185	237
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П3.1) + 0,4(П4.2) + 0,3(П4.3)$)	100 баллов			65,42		
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						

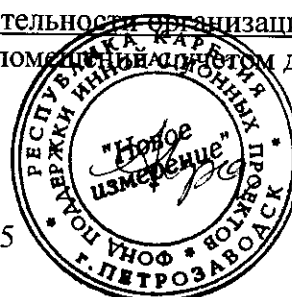
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (дежурный, секретарь и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	84,75	0,4	33,9	239	282
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, учителя, воспитатели и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	82,98	0,4	33,2	234	282
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	83,33	0,2	16,67	235	282
	Итого по критерию (по формуле $0,4(П4.1) + 0,4(П4.2) + 0,2(П4.3)$)	100			83,77		
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"						
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	87,23	0,3	26,17	246	282
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	85,46	0,2	17,1	241	282
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	85,1	0,5	42,55	240	282
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П5.1) + 0,2(П5.2) + 0,5(П5.3)$)	100			85,82		
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле $(К1 + К2 + К3 + К4 + К5)/5$)	100			83,59		

Описание основных результатов: Высокий уровень качества условий осуществления образовательной деятельности. Основные преимущества сосредоточены в сфере *открытости, доступности информации об организации.*

Описание основных недостатков: *доступность образовательной деятельности для инвалидов.*

Предложения по улучшению качества деятельности организации: улучшение оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

Исполнитель



Сухоруков А.С.

Организация: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия "Колледж технологии и предпринимательства"

Количество респондентов: 476. **Доля респондентов:** 59,4%.

Таблица «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности»

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию	НАТУРАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	
						В наличии	Из
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"						
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	89,2	0,3	26,76	33	37
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	100	0,3	30	4	4
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	74,78	0,4	29,9	356	476
Итого по критерию (по формуле $0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3)$)		100 баллов			86,66		
2.	Критерий "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности"						
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций	100	80	0,5	40	4	5

2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	68,7	0,5	34,35	327	476
	Итого по критерию (по формуле $0,5(P2.1) + 0,5(P2.3)$)	100			74,35		
		баллов					
3.	Критерий "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"						
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100	20	0,3	6	1	5
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100	40	0,4	16	2	6
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	61,11	0,3	18,33	198	324
	Итого по критерию (по формуле $0,3(P3.1) + 0,4(P4.2) + 0,3(P4.3)$)	100			40,33		
		баллов					
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (дежурный, секретарь и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа	100	72,3	0,4	28,9	344	476

	опрошенных получателей услуг)						
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, учителя, воспитатели и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	77,94	0,4	31,18	371	476
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	75,84	0,2	15,16	361	476
	Итого по критерию (по формуле $0,4(П4.1) + 0,4(П4.2) + 0,2(П4.3)$)	100			75,24		
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"						
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	72,9	0,3	21,87	347	476
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	51,47	0,2	10,29	245	476
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	74,58	0,5	37,29	355	476
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П5.1) + 0,2(П5.2) + 0,5(П5.3)$)	100			69,45		
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле $(K1 + K2 + K3 + K4 + K5)/5$)	100			69,21		

Описание основных результатов: Выше среднего уровень качества условий осуществления образовательной деятельности. Основные преимущества сосредоточены в сфере *открытости, доступности информации об организации.*

Описание основных недостатков: *доступность образовательной деятельности для инвалидов.*

Предложения по улучшению качества деятельности организации: улучшение оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

Исполнитель



Сухоруков А.С.

Организация: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия "Петрозаводский музыкальный колледж имени Карла Эриковича Раутио"

Количество респондентов: 101. **Доля респондентов:** 66,9%.

Таблица «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности»

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию	НАТУРАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	
						В наличии	Из
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"						
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	89,2	0,3	26,75	33	37
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	90	0,3	27	3	4
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	72,27	0,4	28,91	73	101
Итого по критерию (по формуле $0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3)$)		100 баллов			82,66		
2.	Критерий "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности"						
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений,	100	80	0,5	40	4	5

	наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций						
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	74,25	0,5	37,12	75	101
	Итого по критерию (по формуле $0,5(P2.1) + 0,5(P2.3)$)	100 баллов			77,12		
3.	Критерий "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"						
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100	60	0,3	18	3	5
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100	20	0,4	8	1	6
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	59,7	0,3	17,91	40	67
	Итого по критерию (по формуле $0,3(P3.1) + 0,4(P4.2) + 0,3(P4.3)$)	100 баллов			43,91		
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (дежурный,	100	71,28	0,4	28,51	72	101

	секретарь и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)						
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, учителя, воспитатели и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	76,24	0,4	30,5	77	101
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	63,36	0,2	12,67	64	101
	Итого по критерию (по формуле $0,4(P4.1) + 0,4(P4.2) + 0,2(P4.3)$)	100			71,68		
	баллов						
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"						
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	80,19	0,3	24,06	81	101
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	75,25	0,2	15,05	76	101
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	76,24	0,5	38,12	77	101
	Итого по критерию (по формуле $0,3(P5.1) + 0,2(P5.2) + 0,5(P5.3)$)	100			77,23		
	баллов						
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле $(K1 + K2 + K3 + K4 + K5)/5$)	100			70,52		
	баллов						

Описание основных результатов: Выше среднего уровень качества условий осуществления образовательной деятельности. Основные преимущества сосредоточены в сфере *открытости, доступности информации об организации.*

Описание основных недостатков: *доступность образовательной деятельности для инвалидов.*

Предложения по улучшению качества деятельности организации: улучшение обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Исполнитель



Сухоруков А.С.

Организация: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия "Северный колледж"

Количество респондентов: 306. **Доля респондентов:** 51,4%.

Таблица «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности»

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию	НАТУРАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	
						В наличии	Из
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"						
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	97,3	0,3	29,19	36	37
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	100	0,3	30	4	4
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	80,72	0,4	32,29	247	306
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3)$)	100 баллов			91,48		
2.	Критерий "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности"						
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	100	100	0,5	50	5	5

	- санитарное состояние помещений организаций						
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	80,07	0,5	40,03	245	306
	Итого по критерию (по формуле $0,5(П2.1) + 0,5(П2.3)$)	100			90,03		
	баллов						
3.	Критерий "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"						
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100	40	0,3	12	2	5
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100	60	0,4	24	3	6
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	76,37	0,3	22,8	181	237
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П3.1) + 0,4(П4.2) + 0,3(П4.3)$)	100			58,8		
	баллов						
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (дежурный,	100	83	0,4	33,12	254	306

	секретарь и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)						
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, учителя, воспитатели и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	83,33	0,4	33,33	255	306
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	83,66	0,2	16,73	256	306
	Итого по критерию (по формуле $0,4(П4.1) + 0,4(П4.2) + 0,2(П4.3)$)	100			83,18		
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"						
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	83,66	0,3	25,1	256	306
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	81,7	0,2	16,34	250	306
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	82,35	0,5	41,18	252	306
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П5.1) + 0,2(П5.2) + 0,5(П5.3)$)	100			82,62		
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле $(К1 + К2 + К3 + К4 + К5)/5$)	100			81,22		

Описание основных результатов: Высокий уровень качества условий осуществления образовательной деятельности. Основные преимущества сосредоточены в сфере *открытости, доступности информации об организации.*

Описание основных недостатков: *доступность образовательной деятельности для инвалидов.*

Предложения по улучшению качества деятельности организации: улучшение оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

Исполнитель



Сухоруков А.С.

Организация: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Петрозаводский техникум городского хозяйства»

Количество респондентов: 290. Доля респондентов: 18,6%.

Таблица «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности»

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию	НАТУРАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	
						В наличии	Из
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"						
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	97,3	0,3	29,2	36	37
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	100	0,3	30	4	4
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	82,41	0,4	32,97	239	290
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3)$)	100 баллов			92,17		
2.	Критерий "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности"						
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	100	100	0,5	50	5	5

	- санитарное состояние помещений организаций						
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	74,48	0,5	37,24	216	290
	Итого по критерию (по формуле $0,5(П2.1) + 0,5(П2.3)$)	100 баллов			87,24		
3.	Критерий "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"						
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100	40	0,3	12	2	5
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100	60	0,4	24	3	6
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	74,22	0,3	22,27	144	194
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П3.1) + 0,4(П4.2) + 0,3(П4.3)$)	100 баллов			58,27		
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (дежурный,	100	81,38	0,4	32,55	236	290

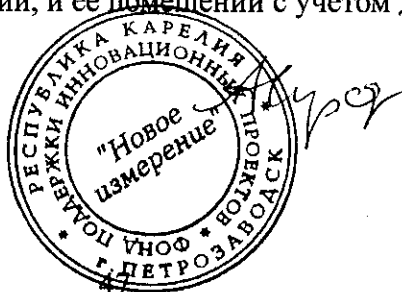
	секретарь и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)						
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, учителя, воспитатели и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	82,41	0,4	32,97	239	290
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	83,79	0,2	16,76	243	290
	Итого по критерию (по формуле $0,4(П4.1) + 0,4(П4.2) + 0,2(П4.3)$)	100 баллов			82,28		
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"						
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	81,72	0,3	24,52	237	290
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	70,69	0,2	14,14	205	290
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	81,04	0,5	40,52	235	290
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П5.1) + 0,2(П5.2) + 0,5(П5.3)$)	100 баллов			79,18		
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле $(К1 + К2 + К3 + К4 + К5)/5$)	100 баллов			79,83		

Описание основных результатов: Выше среднего уровень качества условий осуществления образовательной деятельности. Основные преимущества сосредоточены в сфере *открытости, доступности информации об организации.*

Описание основных недостатков: *доступность образовательной деятельности для инвалидов.*

Предложения по улучшению качества деятельности организации: улучшение оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

Исполнитель



Сухоруков А.С.

Организация: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия "Карельский колледж культуры и искусств"

Количество респондентов: 190. **Доля респондентов:** 64,4%.

Таблица «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности»

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию	НАТУРАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	
						В наличии	Из
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"						
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	97,3	0,3	29,2	36	37
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	100	0,3	30	4	4
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	84,74	0,4	33,89	161	190
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3)$)	100 баллов			93,09		
2.	Критерий "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности"						
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	100	100	0,5	50	5	5

	- санитарное состояние помещений организаций						
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	82,1	0,5	41,05	156	190
	Итого по критерию (по формуле $0,5(П2.1) + 0,5(П2.3)$)	100 баллов			91,05		
3.	Критерий "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"						
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100	100	0,3	30	5	5
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100	80	0,4	32	4	6
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	82,74	0,3	24,82	139	168
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П3.1) + 0,4(П4.2) + 0,3(П4.3)$)	100 баллов			86,82		
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (дежурный,	100	86,32	0,4	34,53	164	190

	секретарь и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)						
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, учителя, воспитатели и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	86,84	0,4	34,74	165	190
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	88,42	0,2	17,68	168	190
	Итого по критерию (по формуле $0,4(П4.1) + 0,4(П4.2) + 0,2(П4.3)$)	100 баллов			86,95		
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"						
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	86,84	0,3	26,05	165	190
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	80	0,2	16	152	190
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	86,32	0,5	43,16	164	190
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П5.1) + 0,2(П5.2) + 0,5(П5.3)$)	100 баллов			85,21		
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле $(К1 + К2 + К3 + К4 + К5)/5$)	100 баллов			88,62		

Описание основных результатов: Высокий уровень качества условий осуществления образовательной деятельности. Основные преимущества сосредоточены в сфере *открытости, доступности информации об организации.*

Описание основных недостатков: нет.

Предложения по улучшению качества деятельности организации: нет.

Исполнитель



Сухоруков А.С.

Организация: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Петрозаводский лесотехнический техникум»

Количество респондентов: 140. **Доля респондентов:** 9,8%.

Таблица «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности»

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию	НАТУРАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	
						В наличии	Из
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"						
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	97,3	0,3	29,2	36	37
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	60	0,3	18	2	4
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	77,1	0,4	31	109	140
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3)$)				78,2		
2.	Критерий "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности"						
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	100	40	0,5	20	2	5

	- санитарное состояние помещений организаций						
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	70,7	0,5	35,4	99	140
	Итого по критерию (по формуле $0,5(П2.1) + 0,5(П2.3)$)	100 баллов			55,4		
3.	Критерий "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"						
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100	0	0,3	0	0	5
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100	0	0,4	0	0	5
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	62,3	0,3	18,7	48	77
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П3.1) + 0,4(П4.2) + 0,3(П4.3)$)	100 баллов			18,7		
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (дежурный,	100	74,3	0,4	29,7	104	140

	секретарь и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)						
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, учителя, воспитатели и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	75,7	0,4	30,3	106	140
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	79,3	0,2	15,9	111	140
	Итого по критерию (по формуле $0,4(P4.1) + 0,4(P4.2) + 0,2(P4.3)$)	100			75,9		
		баллов					
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"						
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	76,4	0,3	22,9	107	140
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	80	0,2	16	112	140
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	75,7	0,5	37,9	106	140
	Итого по критерию (по формуле $0,3(P5.1) + 0,2(P5.2) + 0,5(P5.3)$)	100			76,8		
		баллов					
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле $(K1 + K2 + K3 + K4 + K5)/5$)	100			61		
		баллов					

Описание основных результатов: Выше среднего уровень качества условий осуществления образовательной деятельности. Основные преимущества сосредоточены в сфере *открытости, доступности информации об организации.*

Описание основных недостатков: *доступность образовательной деятельности для инвалидов, комфортность условий.*

Предложения по улучшению качества деятельности организации: повышение доступности образовательной деятельности для инвалидов, улучшение комфортности условий.

Исполнитель



Сухоруков А.С.

Организация: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Петрозаводский базовый медицинский колледж»

Количество респондентов: 266. **Доля респондентов:** 23,3%.

Таблица «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности»

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию	НАТУРАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	
						В наличии	Из
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"						
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	89,2	0,3	26,8	33	37
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	100	0,3	30	4	4
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	77,4	0,4	31	206	266
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3)$)	100 баллов			87,8		
2.	Критерий "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности"						
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений,	100	80	0,5	40	4	5

	наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций						
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	67,3	0,5	33,7	179	266
	Итого по критерию (по формуле $0,5(П2.1) + 0,5(П2.3)$)	100 баллов			73,7		
3.	Критерий "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"						
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100	60	0,3	18	3	5
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100	40	0,4	16	2	6
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	59,4	0,3	17,8	95	160
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П3.1) + 0,4(П4.2) + 0,3(П4.3)$)	100 баллов			51,8		
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (дежурный,	100	76,32	0,4	30,5	203	266

	секретарь и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)						
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, учителя, воспитатели и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	77,82	0,4	31,12	207	266
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	80,45	0,2	16,08	214	266
	Итого по критерию (по формуле $0,4(P4.1) + 0,4(P4.2) + 0,2(P4.3)$)	100 баллов			77,7		
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"						
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	77,07	0,3	23,12	205	266
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	67,3	0,2	13,5	179	266
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	74,44	0,5	37,22	198	266
	Итого по критерию (по формуле $0,3(P5.1) + 0,2(P5.2) + 0,5(P5.3)$)	100 баллов			73,84		
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле $(K1 + K2 + K3 + K4 + K5)/5$)	100 баллов			72,97		

Описание основных результатов: Выше среднего уровень качества условий осуществления образовательной деятельности. Основные преимущества сосредоточены в сфере *открытости, доступности информации об организации.*

Описание основных недостатков: *доступность образовательной деятельности для инвалидов.*

Предложения по улучшению качества деятельности организации: улучшение обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Исполнитель



Сухоруков А.С.

Организация: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Костомукшский политехнический колледж»

Количество респондентов: 96. Доля респондентов: 41,7%.

Таблица «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности»

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию	НАТУРАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	
						В наличии	Из
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"						
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	48,6	0,3	14,6	18	37
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	100	0,3	30	4	4
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	76,04	0,4	30,42	73	96
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3)$)	100 баллов			75,02		
2.	Критерий "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности"						
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений,	100	80	0,5	40	4	5

	наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций						
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	62,5	0,5	31,25	60	96
	Итого по критерию (по формуле $0,5(П2.1) + 0,5(П2.3)$)	100 баллов			71,25		
3.	Критерий "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"						
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100	0	0,3	0	0	5
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100	40	0,4	16	2	6
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	58,9	0,3	17,67	43	73
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П3.1) + 0,4(П4.2) + 0,3(П4.3)$)	100 баллов			33,67		
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (дежурный,	100	78,12	0,4	31,25	75	96

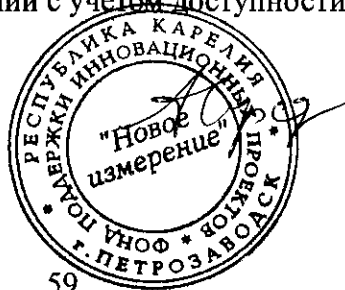
	секретарь и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)						
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, учителя, воспитатели и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	77,08	0,4	30,83	74	96
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	79,17	0,2	15,83	76	96
	Итого по критерию (по формуле $0,4(П4.1) + 0,4(П4.2) + 0,2(П4.3)$)	100 баллов			77,91		
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"						
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	58,33	0,3	17,5	56	96
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	78,12	0,2	15,62	75	96
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	73,96	0,5	36,98	71	96
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П5.1) + 0,2(П5.2) + 0,5(П5.3)$)	100 баллов			70,1		
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле $(К1 + К2 + К3 + К4 + К5)/5$)	100 баллов			65,59		

Описание основных результатов: Выше среднего уровень качества условий осуществления образовательной деятельности. Основные преимущества сосредоточены в сфере *доброжелательности, вежливости.*

Описание основных недостатков: *доступность образовательной деятельности для инвалидов.*

Предложения по улучшению качества деятельности организации: оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

Исполнитель



Сухоруков А.С.

Организация: Государственное бюджетное образовательное учреждение Республики Карелия для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи "Центр диагностики и консультирования"

Количество респондентов: 13. **Доля респондентов:** 3,7%.

Таблица «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности»

N п/п	Показатель	Максимальное значение	Полученное значение показателя	Значимость показателя	Оценка организации по критерию	НАТУРАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	
						В наличии	Из
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"						
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	70,3	0,3	21,9	26	37
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	100	0,3	30	4	4
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	84,62	0,4	33,85	11	13
Итого по критерию (по формуле $0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3)$)		100 баллов			85,75		
2.	Критерий "Комфортность условий осуществления образовательной деятельности"						
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-	100	80	0,5	40	4	5

	гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций						
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	84,62	0,5	42,31	11	13
	Итого по критерию (по формуле $0,5(П2.1) + 0,5(П2.3)$)	100 баллов			82,31		
3.	Критерий "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"						
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100	80	0,3	24	4	5
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100	60	0,4	24	3	6
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	77,8	0,3	23,33	7	9
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П3.1) + 0,4(П4.2) + 0,3(П4.3)$)	100 баллов			71,33		
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						

4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (дежурный, секретарь и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	92,31	0,4	36,92	12	13
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, учителя, воспитатели и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	92,31	0,4	36,92	12	13
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	76,9	0,2	15,38	10	13
	Итого по критерию (по формуле $0,4(П4.1) + 0,4(П4.2) + 0,2(П4.3)$)	100			89,22		
	баллов						
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"						
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	92,31	0,3	27,69	12	13
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	84,61	0,2	16,92	11	13
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	84,61	0,5	42,3	11	13
	Итого по критерию (по формуле $0,3(П5.1) + 0,2(П5.2) + 0,5(П5.3)$)	100			86,91		
	баллов						
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле $(K1 + K2 + K3 + K4 + K5)/5$)	100			83,1		
	баллов						

Описание основных результатов: высокий уровень качества условий осуществления образовательной деятельности. Основные преимущества сосредоточены в сфере *открытости, доступности информации об организации.*

Описание основных недостатков: *доступность образовательной деятельности для инвалидов.*

Предложения по улучшению качества деятельности организации: улучшение обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Исполнитель



Сухоруков А.С.