Таблица 1. Ключевые особенности предмета оценки и количество получателей услуг в сфере образования (в разрезе учреждений). Перечень государственных образовательных учреждений Ненецкого автономного округа, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2017 году.

| **№** | **Наименование учреждения** | **Количество получателей услуг** |
| --- | --- | --- |
| Общеобразовательные организации | | |
| 1 | ГБОУ НАО «Средняя школа № 1» | 899 |
| 2 | ГБОУ НАО «Средняя школа № 2» | 311 |
| 3 | ГБОУ НАО «Средняя школа № 3» | 562 |
| 4 | ГБОУ НАО «Средняя школа № 4» | 1009 |
| 5 | ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки» | 211 |
| 6 | ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат» | 95 |
| 7 | ГБОУ НАО «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное» | 112 |
| 8 | ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига» | 92 |
| 9 | ГБОУ НАО «Средняя школа с. Несь» | 218 |
| 10 | ГБОУ НАО «Средняя школа с. Нижняя Пёша» | 109 |
| 11 | ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска» | 65 |
| 12 | ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута» | 75 |
| 13 | ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер» | 101 |
| 14 | ГБОУ НАО «Основная школа п. Каратайка» | 141 |
| 15 | ГБОУ НАО «Основная школа п. Усть-Кара» | 93 |
| 16 | ГБОУ НАО «Основная школа п. Нельмин-Нос» | 91 |
| 17 | ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино» | 60 |
| 18 | ГБОУ НАО «Средняя школа п. Шойна» | 38 |
| 19 | ГБОУ НАО «Основная школа д. Андег» | 31 |
| 20 | ГБОУ НАО «Основная школа с. Коткино» | 42 |
| 21 | ГБОУ НАО «Основная школа п. Амдерма» | 28 |
| 22 | ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Бугрино» | 50 |
| 23 | ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад д. Верхняя Пёша» | 7 |
| 24 | ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Хонгурей» | 17 |
| **Дошкольные образовательные организации** | | |
| 1 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Красное» | 100 |
| 2 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Нельмин-Нос» | 76 |
| 3 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь» | 64 |
| 4 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Нижняя Пёша» | 52 |
| 5 | ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка» | 190 |
| 6 | ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик» | 225 |
| 7 | ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга» | 260 |
| 8 | ГБДОУ НАО «Детский сад «Родничок» | 165 |
| 9 | ГБДОУ НАО «Детский сад «Ромашка» | 98 |
| 10 | ГБДОУ НАО «Детский сад «Росток» | 103 |
| 11 | ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик» | 323 |
| 12 | ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Сказка» | 178 |
| 13 | ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко» | 128 |
| 14 | ГБДОУ НАО «Детский сад «Теремок» | 305 |
| 15 | ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка - детский сад «Умка» | 210 |
| 16 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Амдерма» | 12 |
| 17 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Великовисочное» | 21 |
| 18 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Индига» | 34 |
| 19 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка» | 40 |
| 20 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Коткино» | 23 |
| 21 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Оксино» | 26 |
| 22 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Ома» | 56 |
| 23 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска» | 40 |
| 24 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Усть-Кара» | 40 |
| 25 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Харута» | 34 |
| 26 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Хорей-Вер» | 54 |
| **Организации дополнительного образования** | | |
| 1 | ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств г. Нарьян-Мара» | 657 |
| 2 | ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер» | 1200 |

Таблица 2. Ключевые особенности предмета оценки и количество получателей услуг в сфере культуры (в разрезе учреждений). Перечень государственных учреждений культуры Ненецкого автономного округа, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2017 году.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения культуры | Среднемесячное число посещающих, чел |
| 1 | ГБУК «Дворец культуры «Арктика» | 6940 |
| 2 | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Амдерма» | 306 |
| 3 | ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег» | 166 |
| 4 | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Бугрино» | 146 |
| 5 | ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры» | 793 |
| 6 | ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры» | 540 |
| 7 | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Каратайка» | 426 |
| 8 | ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой» | 293 |
| 9 | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное» | 652 |
| 10 | ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества» | 604 |
| 11 | ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры» | 502 |
| 12 | ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры» | 471 |
| 13 | ГБУК НАО «Омский центральный Дом культуры» | 808 |
| 14 | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»; | 481 |
| 15 | ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга» | 377 |
| 16 | ГБУК НАО «Информационный-досуговый центр поселка Хорей-Вер»; | 373 |
| 17 | ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна» | 172 |

Таблица 3. Ключевые особенности предмета оценки в сфере здравоохранения (в разрезе учреждений). Перечень государственных учреждений культуры Ненецкого автономного округа, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2017 году.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование МО | Адрес |
| 1. | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» | 166000, Ненецкий автономный округ, г. Нарьян-Мар, ул. Ленина, д. 46 |
| 2. | ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» | 166700, Ненецкий автономный округ, п. Искателей ул. Губкина, д. 13 |
| 3. | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» | 166000, Ненецкий автономный округ, г. Нарьян-Мар, ул. Пырерки, д. 13 А |
| 4. | ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» | 166000, Ненецкий автономный округ, г. Нарьян-Мар, ул. 60 лет Октября, д. 49 А |
| 5. | ООО «Федоров» | 166000, Ненецкий автономный округ, г. Нарьян-Мар, ул. Рабочая, д. 43, оф. 32 |

Количество получателей медицинских услуг Заказчиком не представлено, но предоставлены объемы выборки для проведения независимой оценки качества услуг методом опроса получателей услуг.

**Единицы анализа:**

- Для опроса населения - один человек, являющийся пользователем услуг.

- Для оценки соответствия организаций требованиям Устава и Критериям качества оказания услуг – одна организация (каждая организация в отдельности).

## 1.3. Методология сбора данных

Для каждого направления НОК информация о методологии сбора данных представлены в отдельных разделах. Общим для всех сфер исследования являются методы сбора информации, описанные в разделе 1.3.1.

### 1.3.1. Методы сбора информации

**1. Личное интервью опрашивающего (интервьюер) с опрашиваемым (респондент) в соответствии с опросным листом.** Проведение социологического исследования осуществляется методом личного интервью по месту нахождения респондентов в рабочие дни с 17.00 до 19.00 часов (по местному времени) кроме выходных дней согласно утвержденной Заказчиком модели (предоставленной Исполнителем) выборочной совокупности и инструктивным требованиям интервьюирования в форме личной беседы опрашивающего (интервьюер) с опрашиваемым (респондент) в соответствии с опросным листом. При проведении интервью, интервьюер задает респонденту вопросы, содержащиеся в анкете, и фиксирует ответы респондента. По результатам интервью интервьюером оформляется маршрутный лист. Один интервьюер не может опрашивать более 50-ти респондентов в одной государственной организации.

Инструктаж интервьюеров проводится не позднее чем за 3 дня до начала полевого этапа каждого исследования. Обязательным требованием является обеспечение присутствия Заказчика на инструктаже.

Не позднее, чем за 2 рабочих дня до начала полевых работ по каждому исследованию в отдельности Исполнитель предоставляет Заказчику план проведения полевых работ с указанием стартовой точки опроса и маршрута, списка государственных организаций, подлежащих независимой оценке качества услуг для возможности осуществления контроля.

Номера анкеты соответствует строке в маршрутном листе и строке в электронном массиве анкет.

Контроль качества полевых работ проходят 100% анкет всех интервьюеров (телефонный контроль). Заказчику предоставляется отчет о результатах контроля качества полевых работ. В случае, если контроль был проведен по телефону – аудиозаписи телефонного контроля. Обязательным является наличие контактного номера телефона в наименовании записи и/или номера анкеты для возможности контроля Заказчиком. В случае адресного контроля – бланк повторных посещений (обязательное наличие в бланке: номер анкеты, ФИО респондента, пол, возраст, название организации, адрес, результат проведенного контроля).

Результаты личных интервью признаются неудовлетворительными в следующих случаях:

- наличие в массиве данных опроса по каждому интервьюеру более 5% некачественно заполненных анкет (перечеркивание, исправление с использованием корректора);

- наличие более 5-ти процентов неполных/частичных аудиозаписей или интервьюер задает не все вопросы анкеты;

- наличие более 5-ти процентов аудиозаписей, которые невозможно прослушать;

- наличие более 5-ти процентов аудиозаписей, ответы респондентов по которым не совпадают с ответами, указанными в анкете данного интервью.

Контроль качества электронной базы данных с результатами опроса проходят 100% анкет.

**2. Кабинетный анализ Интернет-сайта**

Анализ Интернет-сайта проводится посредством проверки его соответствия требованиям Критериев качества оказания услуг. Проводится по месту нахождения Исполнителя.

**3. Телефонные/Интернет-обращения в организации.**

Проводятся по месту нахождения Исполнителя. Обращения осуществляются посредством телефонного звонка, электронной почты и специальных Интернет-сервисов на официальных сайтах организаций. Этапы выполнения работ данным методом: направление обращения с помощью Интернет-сервиса на сайте организации (при его наличии), направление обращения посредством электронной почты в организацию (при ее наличии), и телефонный звонок с целью контроля получения обращений, а также возможности установления контакта со специалистами организации по телефону. Также могут производиться телефонные звонки для уточнения хода работы над обращением.

## 1.4. Независимая оценка качества оказания услуг образовательными организациями

Методика составлена на основе Методических рекомендаций по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утверждены заместителем Министра образования и науки РФ А.Б. Повалко №АП-87/02 вн от 15.09.2016).

### 1.4.1. Модель выборки

В Таблице 4 представлен перечень образовательных организаций для проведения независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями НАО, а также выборка для проведения опроса получателей услуг.

Таблица 4. Ключевые особенности предмета оценки и образовательные учреждения и выборка для проведения НОК

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Схема выборки по опросу получателей услуг в сфере образования:**   |  |  | | --- | --- | | Количество получателей услуг | Количество опрошенных | | 1-50 человек | 3-5 | | 51-200 человек | 10 | | 201-500 человек | 20 | | 501 и более | 40 | | | | | | |
| № | Наименование учреждения | Количество получателей услуг | Объем выборки, чел. | |
| **Общеобразовательные организации** | | | | | |
| 1 | ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов» | 899 | 40 | |
| 2 | ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов» (+ «Детский сад «Теремок») | 311 + 305 | 40 | |
| 3 | ГБОУ НАО «Средняя школа № 3» | 562 | 30 | |
| 4 | ГБОУ НАО «Средняя школа № 4 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов» | 1009 | 50 | |
| 5 | ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки» | 211 | 20 | |
| 6 | ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат» | 95 | 10 | |
| 7 | ГБОУ НАО «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное» | 112 | 10 | |
| 8 | ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига» | 92 | 10 | |
| 9 | ГБОУ НАО «Средняя школа с. Несь» | 218 | 20 | |
| 10 | ГБОУ НАО «Средняя школа с. Нижняя Пёша» | 109 | 10 | |
| 11 | ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска» | 65 | 7 | |
| 12 | ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута» | 75 | 7 | |
| 13 | ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер» | 101 | 10 | |
| 14 | ГБОУ НАО «Основная школа п. Каратайка» | 141 | 10 | |
| 15 | ГБОУ НАО «Основная школа п. Усть-Кара» | 93 | 10 | |
| 16 | ГБОУ НАО «Основная школа п. Нельмин-Нос» | 91 | 10 | |
| 17 | ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино» | 60 | 7 | |
| 18 | ГБОУ НАО «Средняя школа п. Шойна» | 59 | 6 | |
| 19 | ГБОУ НАО «Основная школа д. Андег» | 31 | 4 | |
| 20 | ГБОУ НАО «Основная школа с. Коткино» | 42 | 5 | |
| 21 | ГБОУ НАО «Основная школа п. Амдерма» | 28 | 4 | |
| 22 | ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Бугрино» | 50 | 5 | |
| 23 | ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад д. Верхняя Пёша» | 7 | 3 | |
| 24 | ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Хонгурей» | 17 | 3 | |
| ВСЕГО по общеобразовательным организациям | | 4783 | 331 |
| **Дошкольные образовательные организации** | | | | | |
| 1 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Красное» | 100 | 10 | |
| 2 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Нельмин-Нос» | 76 | 7 | |
| 3 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь» | 64 | 7 | |
| 4 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Нижняя Пёша» | 52 | 5 | |
| 5 | ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка» | 190 | 10 | |
| 6 | ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик» | 225 | 20 | |
| 7 | ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга» | 260 | 20 | |
| 8 | ГБДОУ НАО «Детский сад «Ромашка» (объединение + «Детский сад «Родничок») | 98+165 | 20 | |
| 9 | ГБДОУ НАО «Детский сад «Росток» | 103 | 10 | |
| 10 | ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик» | 323 | 20 | |
| 11 | ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Сказка» | 178 | 10 | |
| 12 | ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко» | 128 | 10 | |
| 13 | ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка - детский сад «Умка» | 210 | 20 | |
| 14 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Амдерма» | 12 | 3 | |
| 15 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Великовисочное» | 21 | 4 | |
| 16 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Индига» | 34 | 4 | |
| 17 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка» | 40 | 5 | |
| 18 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Коткино» | 23 | 4 | |
| 19 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Оксино» | 26 | 4 | |
| 20 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Ома» | 56 | 6 | |
| 21 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска» | 40 | 5 | |
| 22 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Усть-Кара» | 40 | 5 | |
| 23 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Харута» | 34 | 4 | |
| 24 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Хорей-Вер» | 54 | 6 | |
| ВСЕГО по организациям дошкольного образования | | 2552 | 219 |
| **Организации дополнительного образования** | | | | | |
| 1 | ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств» | 657 | 40 | |
| 2 | ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер» | 1200 | 50 | |
| ВСЕГО по организациям дополнительного образования | | 1857 | 90 |
| **ИТОГО по всем организациям** | | **9192** | **640** |

### 1.4.2. Методы обработки данных

**1. Общие положения**

1.1. В соответствии с частью 5 статьи 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Закон № 273) разработаны и утверждены приказом Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547 (далее – приказ № 1547) показатели, характеризующие общие критерии независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (далее – НОКО).

Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях реализации приказа № 1547 в части порядка расчета показателей НОКО.

1.2. Определения, использованные в настоящих Методических рекомендациях:

анкетирование – метод проведения социологических опросов, при котором общение между интервьюером и респондентом осуществляется в соответствии с разработанной анкетой (может проводиться в электронном виде через сеть «Интернет»);

анкета – опросный лист, заполняемый респондентом (либо сотрудником организации-оператора на основании ответов респондента) по указанным в нем правилам;

респонденты – лица, принявшие участие в анкетировании;

интервьюер – лицо, осуществляющее сбор информации посредством опроса респондентов;

генеральная совокупность – участники образовательного процесса (обучающиеся, их родители (законные представители));

выборочная совокупность (выборка) – часть отобранных объектов из генеральной совокупности, подлежащих опросу;

репрезентативность – соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности в целом;

объект исследования – организации, осуществляющие образовательную деятельность;

предмет исследования – качество образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273 «Об образовании в Российской Федерации» (пункт 4 статьи 95.2).

1.3. Сбор данных по показателям НОКО осуществляется организациями-операторами методом анкетирования:

сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки отдельных анкет (Приложение 3), заполненных организациями-операторами по результатам анализа официальных сайтов образовательных организаций, а также другой опубликованной официальной информации[[1]](#footnote-1);

сбор, обобщение и анализ информации, полученной организациями-операторами в результате обработки заполненных респондентами анкет (Приложение 4).

1.4. Информация о результатах НОКО размещается органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими государственное управление в сфере образования, и органами местного самоуправления на своих официальных сайтах и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» на сайте bus.gov.ru.

1.5. Анализ результатов анкетирования рекомендуется проводить в 2 этапа:

на первом этапе выполняется расчет показателей (промежуточных и итоговых баллов), позволяющих ранжировать организации;

на втором этапе проводится анализ полученных значений показателей, по результатам которого осуществляется выделение лучших и худших практик и формирование предложений по устранению выявленных недостатков.

**2. Методика расчета**

В соответствии с приказом № 1547 НОКО проводится по 16 показателям; 11 из 1-й и 2-й групп показателей оцениваются в баллах по шкале от 0 до 10, 5 показателей из 3-й и 4-й групп – как доля (проценты) удовлетворенных качеством образовательной деятельности, соответственно, в пределах значений от 0 до 100.

По значениям исходных показателей производится расчет интегрального и среднего (нормированного) интегрального показателей, определяющих оценку организации в целом. Расчет обоих показателей производится по данным анкет, одна из которых (Приложение 3) заполняется работником организации – оператора на основании данных, размещенных на официальном сайте обследуемой образовательной организации либо другой опубликованной официальной информации, вторая (Приложение 4) собирается организацией-оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого любым способом (очное либо заочное анкетирование, размещение анкеты в открытом доступе в сети интернет).

Интегральный показатель рассчитывается по баллам, значение каждого из которых соответствует определенному варианту ответа в анкете. Соответствие «значение балла – вариант ответа» по всем 16 показателям приведены в Приложении 1 и Приложении 2.

По значению интегрального показателя определяется рейтинг организации внутри региона, по среднему значению интегрального показателя – оценка рейтинга региона среди всех субъектов Российской Федерации.

**2.1. Расчет интегрального значения показателя**

Значение интегрального показателя для каждой организации рассчитывается как сумма значений исходных показателей. В анкете, заполняемой работником организации – оператора, оценивается 11 первых показателей из 1 и 2-й групп, по данным анкет, размещенных в открытом доступе, оцениваются все 16 показателей (по всем 4-м группам).

Значение интегрального показателя по данным двух видов анкет рассчитывается по следующему алгоритму.

Значения 11 первых показателей для каждой организации оцениваются в баллах в обоих видах анкет.

Значение каждого из 11 показателей сначала усредняется по всем анкетам, размещенных в открытом доступе, по формуле

*,* (1)

*где*

*xm, i* – значение *m-го* показателя по данным *i- той* анкеты, в баллах;

количество анкет,

а затем рассчитывается их среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (1) и значением, выставленным в анкете для организации – оператора, по формуле:

(2)

*где*

– среднее значение *m-го* показателя качества образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательного процесса), рассчитанное по формуле (1), в баллах;

– значение *m-го* показателя качества образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации - оператора, в баллах.

Средние значения для 5-ти показателей 3 и 4 – й групп рассчитываются только по данным анкет, размещенным в открытом доступе. В процессе обработки анкет производится подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносится со значением балла равным или большим 5, значение которого определяет границу между респондентами, которые удовлетворены качеством образовательной деятельности и не удовлетворены. Расчет доли удовлетворенных качеством образовательной деятельности осуществляется по формуле:

*,* (3)

*где*

количество анкет, в которых значение *m – того* показателя равно или больше 5 баллов;

общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

*.* (4)

После этого производится расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для *k - той* организации по формуле:

(5)

*где*

значения *m-го* показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

По данным значениям интегральных показателей производится общая оценка качества предоставляемых услуг и формируется рейтинг организаций внутри региона.

**2.2. Расчет среднего значения интегрального показателя**

По данному показателю производится оценка рейтинга региона. Значение показателя дает усредненную (по всем обследованным образовательным организациям, находящимся на его территории) величину качества предоставляемых услуг.

Его расчет производится по формуле:

(6)

*где*

число организаций, обследованных в регионе;

среднее (нормированное по числу показателей) значение интегрального показателя k-й организации, рассчитываемое по формуле:

(7)

*где*

значение интегрального показателя *k-й* организации, определенное по формуле (5).

Значение интегрального показателя оценки качества предоставляемых услуг имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 160 баллов и используется для оценки и составления рейтинга организаций, а среднее (нормированное) значение интегрального показателя имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 10 и используется при составлении рейтинга субъектов Российской Федерации.

### 1.4.3. Методы проведения независимой оценки качества оказания услуг

**1. Анализ официальных сайтов образовательных организаций**, а также другой опубликованной официальной информации.Проводится по месту нахождения Исполнителя (организации-оператора) путем просмотра и фиксации фактов наличия информации на официальных Интернет-сайтах образовательных организаций. Проводится по всем основным критериям анализа.

**2. Использование результатов самообследования образовательных организаций** (в соответствии с Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 года № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»). Проводится в рамках оценки комфортности условий предоставления образовательных услуг.

В случае отсутствия результатов самообследования образовательных организаций на момент проведения независимой оценки, Исполнитель (организация-оператор) проводит личные визиты в образовательные организации, осмотр и фиксацию наличия/отсутствия учитываемых параметров.

**3. Анкетирование/интервьюирование получателей услуг.** Данный метод применяется в отношении всех оцениваемых параметров. Получатели услуг отвечают о личном опыте получения образовательных услуг и собственной удовлетворенности отдельными их параметрами.

Показатели независимой оценки качества образовательных услуг, критерии оценки и применяемые методы приведены в Таблице 5.

Таблица 5. Методы сбора информации по критериям оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | Единица измерения (значение показателя) | Метод сбора информации |
| 1. | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, касающийся открытости и доступности информации об образовательных организациях \*** | | |
| 1.1. | Полнота и актуальность информации об образовательной организации, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru) | Баллы (от 0 до 10) | Кабинетный анализ Интернет-сайтов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках образовательной организации | Баллы (от 0 до 10) | Кабинетный анализ Интернет-сайтов |
| 1.3. | Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг (обучающихся, абитуриентов, родителей (законных представителей) по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы образовательной организации | Баллы (от 0 до 10) | Кабинетный анализ Интернет-сайтов, Телефонные/Интернет-обращения в организации |
| 1.4. | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в образовательную организацию от обучающихся, абитуриентов, родителей (законных представителей) по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте образовательной организации | Баллы (от 0 до 10) | Кабинетный анализ Интернет-сайтов, Телефонные/Интернет-обращения в организации |
| 2. | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность \*** | | |
| 2.1. | Материально-техническое и информационное обеспечение образовательной организации \*\* | Баллы (от 0 до 10) | Анкетирование/интервьюирование получателей услуг |
| 2.2. | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся \*\* | Баллы (от 0 до 10) |
| 2.3. | Условия для индивидуальной работы с обучающимися \*\* | Баллы (от 0 до 10) |
| 2.4. | Наличие дополнительных образовательных программ \*\* | Баллы (от 0 до 10) |
| 2.5. | Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях \*\* | Баллы (от 0 до 10) |
| 2.6. | Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся \*\* | Баллы (от 0 до 10) |
| 2.7. | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов \*\* | Баллы (от 0 до 10) |
| 3. | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности педагогических работников \*** | | |
| 3.1. | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников образовательной организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Проценты (от 0 до 100) | Анкетирование/интервьюирование получателей услуг |
| 3.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников образовательной организации, от общего числа опрошенных обучающихся | Проценты (от 0 до 100) |
| 4. | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательной организации, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности данной образовательной организации \* | |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением образовательной организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Проценты (от 0 до 100) |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Проценты (от 0 до 100) |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Проценты (от 0 до 100) |

\* Общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, предусмотрены [частью 4 статьи 95.2](garantF1://70191362.9524) Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-Ф3 «Об образовании в Российской Федерации».

\*\* Показатель применяется с учетом особенностей осуществляемой образовательной деятельности организации.

### 1.4.4. Применяемый исследовательский инструмент

В данном разделе представлены анкеты для проведения анализа Интернет-сайта образовательной организации и опроса получателей услуг.

**Образец анкеты № 1**

Анкета заполняется сотрудниками организации-оператора по каждой образовательной организации на основании анализа официального сайта обследуемой образовательной организации и других официальных источников информации.

1. **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, касающийся открытости и доступности информации об образовательных организациях**

1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».

*Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):*

* Наличие сведений о деятельности организации;
* Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления;
* Наличие документов об организации;
* Наличие сведений о реализуемых образовательных программах;
* Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации;
* Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации;
* Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.

1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации.

*Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):*

* Наличие сведений о руководителе организации;
* Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее – контактные данные);
* Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации;
* Наличие контактных данных заместителей руководителя организации;
* Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации;
* Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации;
* Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации;
* Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации;
* Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах;
* Наименование направления подготовки и (или) специальности.

1.3. Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.

*Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):*

* Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией;

в том числе:

* по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия);
* по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов);
* с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса);
* наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации).

1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

*Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):*

* Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения;
* Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.);
* Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан);
* Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами).

**2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.**

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону)[[2]](#footnote-2) (в сопоставимых показателях).

*Отметьте пункты, по которым образовательная организация имеет позицию относительно других обследованных организаций равную или выше средней по городу (региону):*

* Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося);
* Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя);
* Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив);
* Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок).

*Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:*

* Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)
* Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет;
* Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.);
* Наличие электронных интерактивных лабораторий;
* Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием;
* Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям).

2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

*Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:*

* Наличие спортивного зала;
* Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона);
* Наличие тренажерного зала;
* Наличие бассейна;
* Наличие медицинского кабинета;
* Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.);
* Наличие столовой на территории организации.

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

*Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:*

* Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся);
* Использование дистанционных образовательных технологий;
* Проведение психологических и социологических исследований, опросов;
* Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации).

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ.

*Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:*

* Наличие программ социально-педагогической направленности;
* Наличие программ технической направленности;
* Наличие программ физкультурно-спортивной направленности;
* Наличие программ художественной направленности;
* Наличие программ естественно-научной направленности;
* Наличие программ туристско-краеведческой направленности;
* Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ.

2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.

*Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:*

* Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации;
* Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл);
* Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный (по 1 баллу за каждый уровень));
* Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл) в отчетном году;
* Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный);
* Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО.

2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи.

*Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:*

* Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся);
* Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся;
* Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий;
* Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве.

2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

*Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:*

* Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;
* Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов;
* Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования;
* Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование;
* Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь;
* Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.);
* Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.);
* оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

**Образец анкеты № 2**

(анкета используется в целях обследования мнения участников образовательного процесса о качестве образовательной деятельности образовательных организаций,  
 заполняется респондентами)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы образовательной организации, в которой Вы, либо Ваш ребенок (дети), учитесь.

Просим внимательно отнестись к анкетированию и внимательно ответить на вопросы.

Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется.

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

**1 Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.**

**1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
* плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна);
* удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна);
* в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна);
* отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна);

**1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
* плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью);
* удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками);
* в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков);
* отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, размещена актуальная информация);

**1.3 Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);
* плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);
* удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);
* в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);
* отлично, полностью удовлетворен(а) (Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации).

**1.4 Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан);
* плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте);
* удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону);
* в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте);
* отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени).

**2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.**

**2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты);
* плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения);
* удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения);
* в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету);
* отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету);

**2.2 Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.**

Оцените условия для охраны и укрепления здоровья:

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки);
* удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал);
* в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.));
* отлично, полностью удовлетворен(а);
* организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности;

Условия по организации питания обучающихся:

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет));
* отлично, полностью удовлетворен(а) (в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания)

**2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися);
* плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет);
* удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ);
* в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ);
* отлично, полностью удовлетворен(а) (отлично, полностью удовлетворен(а)).

**2.4 Наличие дополнительных образовательных программ.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются);
* плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа);
* удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программа);
* в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (реализуются 3 дополнительные образовательные программы);
* отлично, полностью удовлетворен(а) (реализуются более 3 дополнительных образовательных программ).

**2.5 Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает;
* (условия для развития творческих способностей не предоставлены);
* плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях);
* удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры));
* в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне);
* отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).

**2.6 Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает (Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи);
* плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно);
* удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));
* в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));
* отлично, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)).

**2.7 Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);
* плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места – некомфортны);
* удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги);
* в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда);
* отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям).

**3 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.**

* 1. **Доброжелательность и вежливость работников.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает;
* удовлетворительно;
* в целом хорошо, но есть недостатки;
* полностью устраивает.

**3.2 Компетентность работников.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает;
* удовлетворительно;
* в целом хорошо, но есть недостатки;
* полностью устраивает.

**4 Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.**

**4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает;
* удовлетворительно;
* в целом хорошо, но есть недостатки
* полностью устраивает

**4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает;
* удовлетворительно;
* в целом хорошо, но есть недостатки;
* полностью устраивает.

**4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.**

*Выберите один из вариантов ответа:*

* неудовлетворительно, не устраивает;
* удовлетворительно;
* в целом хорошо, но есть недостатки;
* полностью устраивает.

**Вопросы и балльная оценка на ответы анкеты № 2**

(размещается в открытом доступе в целях обследования мнения участниками образовательного процесса, заполняется респондентами)

| **№ п/п** | **Вопросы анкеты** | **Балл** | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте** | | |
| **1.1** | **Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности** | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | информация отсутствует |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна |
| **1.2** | **Наличие сведений о педагогических работниках организации** | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | информация отсутствует |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | информация представлена не полностью |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | информация представлена полностью, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | информация размещена полностью, размещена актуальная информация |
| **1.3** | **Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации** | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации |
| **1.4** | **Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)** | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени |
| **2.** | **Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** | | |
| **2.1** | **Материально-техническое и информационное обеспечение организации** | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету |
| **2.2** | **Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся** | | |
| **Условия для охраны и укрепления здоровья:** | | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки, столовая (буфет) |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 2,5 | организация имеет только физкультурный зал |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 5 | организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.) |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 7,5 | организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности |
| **Условия по организации питания обучающихся:** | | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет)) |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 2,5 | в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания |
| **2.3** | **Условия для индивидуальной работы с обучающимися** | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| **2.4** | **Наличие дополнительных образовательных программ** | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | дополнительные образовательные программы не реализуются |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | реализуется 2 дополнительных образовательных программа |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | реализуются 3 дополнительные образовательные программы |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | реализуются более 3 дополнительных образовательных программ |
| **2.5** | **Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях** | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | условия для развития творческих способностей не предоставлены |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры) |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях |
| **2.6** | **Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся** | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | имеется возможность качественно оказывать 1 из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной) |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной) |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной) |
| **2.7** | **Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов** | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | условия полностью отсутствуют |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям | 2,5 | имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места – некомфортны |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками | 5 | организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5 | условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда) |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а) | 10 | условия полностью соответствуют потребностям |
| **3** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников** | | |
| **3.1** | **Доброжелательность и вежливость работников** | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| **3.2** | **Компетентность работников** | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| **4** | **Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации** | | |
| **4.1** | **Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации** | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| **4.2** | **Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг** | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |
| **4.3** | **Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым** | | |
|  | неудовлетворительно, не устраивает | 0 | неудовлетворительно, не устраивает |
|  | удовлетворительно | 5 | удовлетворительно, но со значительными недостатками |
|  | в целом хорошо, но есть недостатки | 7,5 | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|  | полностью устраивает | 10 | отлично, полностью удовлетворен(а) |

### 1.4.5. Взвешивание

Взвешивание результатов не проводится, т.к. количество пользователей услуг определено для каждой организации, исходя из фактической численности, и выводы делались не по всем организациям, а по каждой в отдельности. Ввиду этого применение взвешивания не требуется.

## 1.5. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры

### 1.5.1. Модель выборки

В Таблице 6 представлен перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки качества оказания услуг, а также выборка для проведения опроса получателей услуг.

Таблица 6. Ключевые особенности предмета оценки и выборка для проведения НОК

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Схема выборки по опросу получателей услуг в сфере культуры:**   |  |  | | --- | --- | | Количество получателей услуг | Количество опрошенных | | 1-50 человек | 0 | | 51-300 человек | 10 | | 301-700 человек | 20 | | 701-1000 человек | 30 | | | | |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения культуры** | **Среднемесячное число посещающих, чел** | **Объем выборки, чел.** |
| 1 | ГБУК «Дворец культуры «Арктика» | 6940 | 150 |
| 2 | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Амдерма» | 306 | 20 |
| 3 | ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег» | 166 | 10 |
| 4 | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Бугрино» | 146 | 10 |
| 5 | ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры» | 793 | 30 |
| 6 | ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры» | 540 | 20 |
| 7 | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Каратайка» | 426 | 20 |
| 8 | ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой» | 293 | 10 |
| 9 | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное» | 652 | 20 |
| 10 | ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества» | 604 | 20 |
| 11 | ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры» | 502 | 20 |
| 12 | ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры» | 471 | 20 |
| 13 | ГБУК НАО «Омский центральный Дом культуры» | 808 | 30 |
| 14 | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара» | 481 | 20 |
| 15 | ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга» | 377 | 20 |
| 16 | ГБУК НАО «Информационный-досуговый центр поселка Хорей-Вер» | 373 | 20 |
| 17 | ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна» | 172 | 10 |
| ВСЕГО | | 14050 | 450 |

### 1.5.2. Методы обработки данных

**Порядок измерений при независимой оценке качества оказания услуг**

**организациями культуры**

1. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Расчет числовых значений показателей производится по двум направлениям, соответствующим способам оценки, указанным в методических рекомендациях: уровень открытости и доступности информации, уровень удовлетворенности качеством оказания услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов.

Независимая оценка качества оказания услуг i-ой организацией культуры (), определяется по формуле:

, где:

- уровень открытости и доступности информации для i-ой организации культуры;

- уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры.

Уровень открытости и доступности информации для i-ой организации культуры определяется по формуле:

, где:

- уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i-ой организации культуры;

- уровень открытости и доступности информации i-ой организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

2. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i-ой организации культуры отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

2.1. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i-ой организации культуры () определяется по формуле:

, где:

- степень поисковой доступности k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры;

- уровень значимости k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры (Приложение № 2 к настоящим методическим рекомендациям).

2.2. Степень поисковой доступности k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры, определяется по формуле:

2.3. Алгоритм поиска информационных объектов:

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществляется оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила (схемы): путем последовательного поиска устанавливается одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

«1» –информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;

«0,5» –информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети «Интернет», число переходов от 3 до 10;

«0» –информационный объект не найден (число переходов превышает 10).

3. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на сайте www.bus.gov.ru:

- общая информация об учреждении;

- информация о государственном задании на текущий финансовый год;

- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;

- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;

- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;

- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;

- информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

3.1. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru ( ) определяется по формуле:

, где:

- степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

- уровень значимости s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru (см. Приложение 2 настоящих методических рекомендаций).

3.2. Степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определяется по формуле:

Сбор, анализ и отражение информации, представленной на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и участвующей в расчетах, целесообразно осуществлять с помощью автоматизированной системы, существенно снижающей трудоемкость оценки.

4. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры (), определяется по формуле:

, где:

– количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг i-ой организацией культуры;

- количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры;

– оценка удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры, сформированная p-ым получателем услуг по j-ому критерию;

Перечень критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры, а также диапазоны значений (показатели, характеризующие соответствующие критерии) определяются в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (приказ Минкультуры России от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»).

### 1.5.3. Методы проведения независимой оценки качества оказания услуг

**1. Личное интервью опрашивающего (интервьюер) с опрашиваемым (респондент) в соответствии с опросным листом.** При проведении интервью, интервьюер задает респонденту вопросы, содержащиеся в анкете, и фиксирует ответы респондента. По результатам интервью интервьюером оформляется маршрутный лист. Один интервьюер не может опрашивать более 50-ти респондентов в одной государственной организации.

Инструктаж интервьюеров проводится не позднее чем за 3 дня до начала полевого этапа каждого исследования. Обязательным требованием является обеспечение присутствия Заказчика на инструктаже.

Не позднее, чем за 2 рабочих дня до начала полевых работ по каждому исследованию в отдельности Исполнитель предоставляет Заказчику план проведения полевых работ с указанием стартовой точки опроса и маршрута, списка государственных организаций, подлежащих независимой оценке качества услуг для возможности осуществления контроля.

Номера анкеты соответствует строке в маршрутном листе и строке в электронном массиве анкет.

Контроль качества полевых работ проходят 100% анкет всех интервьюеров (телефонный контроль). Заказчику предоставляется отчет о результатах контроля качества полевых работ. В случае, если контроль был проведен по телефону – аудиозаписи телефонного контроля. Обязательным является наличие контактного номера телефона в наименовании записи и/или номера анкеты для возможности контроля Заказчиком. В случае адресного контроля – бланк повторных посещений (обязательное наличие в бланке: номер анкеты, ФИО респондента, пол, возраст, название организации, адрес, результат проведенного контроля).

Результаты личных интервью признаются неудовлетворительными в следующих случаях:

- наличие в массиве данных опроса по каждому интервьюеру более 5% некачественно заполненных анкет (перечеркивание, исправление с использованием корректора);

- наличие более 5-ти процентов неполных/частичных аудиозаписей или интервьюер задает не все вопросы анкеты;

- наличие более 5-ти процентов аудиозаписей, которые невозможно прослушать;

- наличие более 5-ти процентов аудиозаписей, ответы респондентов по которым не совпадают с ответами, указанными в анкете данного интервью.

Контроль качества электронной базы данных с результатами опроса проходят 100% анкет.

**2. Кабинетный анализ Интернет-сайта**

Анализ Интернет-сайта проводится посредством проверки его соответствия требованиям Критериев качества оказания услуг. Проводится по месту нахождения Исполнителя.

Таблица 7. Методы сбора информации и обработки данных по критериям оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры. Общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Источник информации | Диапазон значений показателей |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)** | | |
| 1.1. | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с [приказом](consultantplus://offline/ref=CB9112FFC69C2CB6FC0E9EA1B729BC51E06989F46A956C18B140E473A2dCE9N) Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187) | официальный сайт организации культуры | 0 - 10 |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с [приказом](consultantplus://offline/ref=CB9112FFC69C2CB6FC0E9EA1B729BC51E06989F46A956C18B140E473A2dCE9N) Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187) | официальный сайт организации культуры | 0 - 10 |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | изучение мнения получателей услуг | 0 - 10 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов)** | | |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | изучение мнения получателей услуг | 0 - 10 |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | изучение мнения получателей услуг | 0 - 10 |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | изучение мнения получателей услуг | 0 - 10 |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | изучение мнения получателей услуг | 0 - 10 |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | изучение мнения получателей услуг | 0 - 10 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов)** | | |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | изучение мнения получателей услуг | 0 - 10 |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | изучение мнения получателей услуг | 0 - 10 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов)** | | |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | изучение мнения получателей услуг | 0 - 10 |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | изучение мнения получателей услуг | 0 - 10 |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов)** | | |
| 5.1. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | изучение мнения получателей услуг | 0 - 10 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | изучение мнения получателей услуг | 0 - 10 |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" | изучение мнения получателей услуг | 0 - 10 |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | изучение мнения получателей услуг | 0 - 10 |

### 1.5.4. Применяемый исследовательский инструмент

**Анкета для получателей услуг в сфере культуры**

**1. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации**

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки

4.     Плохо, много недостатков

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**2.** **Комфортность условий пребывания в организации культуры**

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки

4.     Плохо, много недостатков

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**3. Дополнительные услуги и доступность их получения**

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки

4.     Плохо, много недостатков

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)**

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки

4.     Плохо, много недостатков

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**5. Удобство графика работы организации культуры**

1.     Отлично, очень удобно

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки

4.     Плохо, много недостатков

5.     Совершенно не удобно

**6. Доступность услуг для инвалидов**

6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

1. Да

2. Нет

6.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

1. Да

2. Нет

6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

1. Да

2. Нет

6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

1. Да

2. Нет

6.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

1. Да

2. Нет

**7. Соблюдение режима работы организацией культуры**

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные нарушения

4.     Плохо, много нарушений

5.     Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

**8. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры**

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные нарушения

4.     Плохо, много нарушений

5.     Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются

**9. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры**

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно

4.     Плохо

5.     Неудовлетворительно

**10. Компетентность персонала организации культуры**

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно

4.     Плохо

5.     Неудовлетворительно

**11. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом**

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки

4.     Плохо, много недостатков

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**12. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры**

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки

4.     Плохо, много недостатков

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**13. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»**

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки

4.     Плохо, много недостатков

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**14. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры**

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки

4.     Плохо, много недостатков

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

### 1.5.5. Взвешивание

Взвешивание результатов не проводится, т.к. количество пользователей услуг определено для каждой организации, исходя из фактической численности, и выводы делались не по всем организациям, а по каждой в отдельности. Ввиду этого применение взвешивания не требуется.

## 1.6. Независимая оценка качества оказания услуг государственными организациями Ненецкого автономного округа в сфере здравоохранения и социального обслуживания

### 1.6.1. Модель выборки

В Таблице 8 представлен перечень организаций для проведения независимой оценки качества оказания услуг, а также выборка для проведения опроса получателей услуг с указанием применяемой анкеты для опроса.

Таблица 8. Ключевые особенности предмета оценки и выборка для проведения НОК. Распределение видов анкет, необходимых для заполнения в медицинских организациях

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | Общее кол-во анкет | Участковые врачи педиатры, терапевты, ВОП  (Анкета №1) | Узкие специа  листы в поликлинике  (Анкета №2) | Стационар  (Анкета №3) | Отделение переливания крови  (Анкета №4) | Отделение скорой медицинской помощи (Анкета №5) |
| 1. | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» | 150 |  | 150 |  |  |  |
| 2. | ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» | 300 | 150 | 150 |  |  |  |
| 3. | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» | 500 | 150 | 150 | 200 | 50 | 50 |
| 4. | ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» | 100 |  | 50 | 50 |  |  |
| 5. | ООО «Федоров» | 50 |  | 50 |  |  |  |
|  | Итого | 1200 | 300 | 550 | 250 | 50 | 50 |

### 1.6.2. Методы обработки данных

Обработка результатов анкетирования проводится в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.11.2014 №787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».

**Обработка данных для организаций, оказывающих медицинские услуги в амбулаторных условиях:**

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации:

- [пункт 1.1](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1A8Ch6zBG) - указывается показатель рейтинга медицинской организации, размещенный на официальном сайте www.bus.gov.ru;

- [пункты 1.2](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1A8Ch6zEG), [1.3](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1A8Dh6zBG) - на основании информации, опубликованной на официальном сайте медицинской организации в сети "Интернет" в соответствии с [приказом](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E646AEE6E53F546887EF2BF6hBzEG) Минздрава России N 956н;

- [пункты 1.4](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1A8Dh6zFG), [1.5](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1A8Dh6z2G) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:

- [пункты 2.1](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1A8Ah6zDG), [2.3](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1A8Bh6zEG), [2.4](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1A88h6zBG), [2.5](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1A88h6zEG) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан;

- [пункт 2.2](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1A8Bh6zAG) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год.

3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги:

- [пункт 3.1](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1A89h6z9G) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

- [пункты 3.2](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1A89h6zCG), [3.3](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1A86h6z9G) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

- [пункты 4.1](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1A86h6z2G), [4.2](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1A87h6zFG) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации:

- [пункты 5.1](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1B8Eh6zAG), [5.2](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1B8Eh6zDG) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

Результаты расчетов по каждой медицинской организации суммируются, и выводится балльная оценка (максимальная сумма - 73 балла).

**Обработка данных для организаций, оказывающих медицинские услуги в стационарных условиях:**

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации:

- [пункт 1.1](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1B8Fh6z2G) - указывается показатель рейтинга медицинской организации, размещенный на официальном сайте www.bus.gov.ru;

- [пункты 1.2](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1B8Ch6zFG), [1.3](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1B8Ch6z2G) - на основании информации, опубликованной на официальных сайтах медицинских организаций в сети "Интернет" в соответствии с [приказом](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E646AEE6E53F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1A8Fh6z9G) Минздрава России N 956н;

- [пункты 1.4](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1B8Dh6zFG), [1.5](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1B8Dh6z2G) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:

- [пункты 2.1](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1B8Ah6zDG), [2.2](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1B8Bh6zAG), [2.3](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1B8Bh6zDG), [2.4](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1B88h6zAG), [2.5](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1B88h6zDG) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

3. Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги:

- [пункт 3.1](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1B89h6z8G) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

- [пункт 3.2](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1B89h6z3G) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

- [пункт 3.3](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1B86h6z8G) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

- [пункт 4.1](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1B87h6zBG), [4.2](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF1B87h6zEG) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами:

- [пункт 5.1](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF188Eh6z9G), [5.2](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF188Eh6zCG), [5.3](consultantplus://offline/ref=2CFD6E68E2602C179385319ADEBDCF64D4E242A7E3EE3F546887EF2BF6BEED82C36CD58C0BEF188Fh6z9G) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

Результаты расчетов по каждой медицинской организации суммируются, и выводится балльная оценка (максимальная сумма - 75 баллов).

Каждой медицинской организации в перечне медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями в текущем году, присваивается порядковый номер по мере уменьшения суммы баллов. Медицинской организации, которая получила наивысшую балльную оценку, присваивается 1-й номер.

По результатам оценки общественный совет разрабатывает предложения по улучшению качества работы каждой медицинской организации.

Балльные оценки и предложения по улучшению качества работы каждой медицинской организации утверждаются решением общественного совета, которое направляется в уполномоченные органы и размещается на их официальных сайтах в сети "Интернет" в разделе "Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями".

### 1.6.3. Методы проведения независимой оценки качества оказания услуг

**1. Кабинетный анализа Интернет-сайта**

Метод предполагает исследование Интернет-сайта организации и оценку наличия или отсутствия информации о деятельности организации и другой информации, отраженной в Приказе Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.05.2015 № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» и Приказе Минтруда России от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

Параметры анализа представлены в Таблице 9.

**2. Анкетирование получателей услуг.**

Анкетирование проводится посредством анонимного заполнения бумажных анкет получателями услуг. Анкеты содержат показатели, представленные в Таблицах 9-10, и разработаны для каждого вида медицинских организаций.

2.1. Анкетирование проводится посредством пяти видов анкет, разработанных Министерством здравоохранения Российской Федерации и анкеты, разработанной Минтрудом России.

Виды анкет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями Ненецкого автономного округа в сфере здравоохранения представлены в Анкете №1, Анкете №2, Анкете №3, Анкета №4, Анкета №5.

Распределение анкет по медицинским организациям согласно Таблице 8.

2.2. Анкетирование проводится посредством анонимного заполнения интерактивных и бумажных анкет.

Для организаций, оказывающих услуги в амбулаторных условиях (услуги педиатров, терапевтов, ВОП, а также узких специалистов в поликлинике) показатели представлены в Таблице 9. При этом для терапевтов, педиатров, ВОП разработана одна анкета, для узких специалистов – другая, но показатели для них всех одинаковые. Для услуг, оказываемых в стационарных условиях, показатели представлены в Таблице 10. Для этих услуг имеется собственная анкета.

**3. Телефонные/Интернет-обращения в организации.**

Проводятся по месту нахождения Исполнителя. Обращения осуществляются посредством телефонного звонка, электронной почты и специальных Интернет-сервисов на официальных сайтах организаций. Этапы выполнения работ данным методом: направление обращения с помощью Интернет-сервиса на сайте организации (при его наличии), направление обращения посредством электронной почты в организацию (при ее наличии), и телефонный звонок с целью контроля получения обращений, а также возможности установления контакта со специалистами организации по телефону. Также производятся повторные звонки для уточнения хода работы над направленным обращением.

Таблица 9. Показатели для медицинских организаций, оказывающих услуги в амбулаторных условиях

| N п/п | Показатели | Метод сбора информации | Единица измерения | Расчет показателя | Значение показателя в баллах |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации** | | | | |
| 1.1. | Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет | Кабинетный анализа Интернет-сайта | баллы | В соответствии с порядком формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru | 0-1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): | Кабинетный анализа Интернет-сайта | баллы | http://base.garant.ru/files/base/70835536/1653471616.png  наличие информации – 1, иные случаи - 0 | 0-1 |
| общая информация http://base.garant.ru/files/base/70835536/1379972198.png; | коэффициент 0,2 |
| информация о медицинской деятельности http://base.garant.ru/files/base/70835536/3416862670.png; | коэффициент 0,5 |
| информация о медицинских работниках http://base.garant.ru/files/base/70835536/2954240554.png; | коэффициент 0,2 |
| иная информация http://base.garant.ru/files/base/70835536/1649413285.png. | коэффициент 0,1 |
| 1.3. | Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: | Кабинетный анализа Интернет-сайта | баллы | Сумма баллов | 0-2 |
| форма для подачи электронного обращения; | отсутствие – 0, наличие - 1 |
| анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде) | отсутствие – 0, наличие - 1 |
| 1.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации http://base.garant.ru/files/base/70835536/1389587972.png | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | http://base.garant.ru/files/base/70835536/3970669865.png- 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/599413794.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2965451336.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/167444159.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/35295792.png- 4 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2770791724.png- 5 баллов | 0-5 |
| 1.5. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации http://base.garant.ru/files/base/70835536/1631053923.png | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | http://base.garant.ru/files/base/70835536/598484858.png- 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/570941166.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2714131369.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3574346187.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3178107205.png- 4 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/835540798.png- 5 балла | 0-5 |
| **2.** | **Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения** | | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (s) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | s < 70% - 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/413137224.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/43393192.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3175588908.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/447660599.png- 4 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/4252043789.png- 5 баллов | 0-5 |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) | Анкетирование получателей услуг | **Количество дней** переводится в **баллы** согласно схеме | равен – 1 балл  меньше на 1 день - 2 балла  меньше на 2 дня - 3 балла  меньше на 3 дня - 4 балла  меньше на 1/2 срока - 5 баллов | 0-5 |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: | Анкетирование получателей услуг | баллы | Сумма баллов | 0-4 |
| по телефону, | наличие - 1; отсутствие - 0 |
| с использованием сети Интернет, | наличие - 1; отсутствие - 0 |
| в регистратуре лично, | наличие - 1; отсутствие - 0 |
| лечащим врачом на приеме при посещении | наличие - 1; отсутствие - 0 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | u < 70% - 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1747184124.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/4226467557.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1270279678.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1487326045.png- 4 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/4234996674.png- 5 баллов | 0-5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | y < 50% - 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3405005500.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1574619694.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1796568458.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/4006612152.png- 4 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/4264237721.png- 5 баллов | 0-5 |
| **3.** | **Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги** | | | | | |
| 3.1. | Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) | Анкетирование получателей услуг | **Количество дней** переводится в **баллы** согласно схеме | равен - 1 балл  меньше на 1 день - 2 балла  меньше на 2 дня - 3 балла  меньше на 3 дня - 4 балла  меньше на 1/2 срока - 5 баллов | 0-5 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | v < 70% - 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2179911969.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2526206768.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3782557679.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/497182270.png- 4 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3056149478.png- 5 баллов | 0-5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | d < 70% - 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/916885233.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2545431857.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3126603076.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/888659940.png- 4 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/523796177.png- 5 баллов | 0-5 |
| **4.** | **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации** | | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | m < 70% - 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1050720289.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1100102027.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/918072584.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3877392358.png- 4 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1733537872.png- 5 баллов | 0-5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | g < 70% - 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1703632706.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2891800702.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2215337412.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2953926415.png- 4 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2617053197.png- 5 баллов | 0-5 |
| **5.** | **Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации** | | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | f < 70% - 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2447934819.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/684653336.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3881694052.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3476544416.png- 4 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3684854775.png- 5 баллов | 0-5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | r < 70% - 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/785028522.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2775415113.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2204819497.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3815989120.png- 4 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1074872935.png- 5 баллов | 0-5 |

Таблица 10. Показатели для медицинских организаций, оказывающих услуги в стационарных условиях

| N п/п | Показатели | Метод сбора информации | Единица измерения | Расчет показателя | Значение показателя в баллах |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации** | | | | |
| 1.1. | Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет | Кабинетный анализа Интернет-сайта | баллы | В соответствии с порядком формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru | 0-1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): | Кабинетный анализа Интернет-сайта | баллы | http://base.garant.ru/files/base/70835536/1653471616.png  наличие информации – 1, иные случаи - 0 | 0-1 |
| общая информация http://base.garant.ru/files/base/70835536/1379972198.png; | коэффициент 0,2 |
| информация о медицинской деятельности http://base.garant.ru/files/base/70835536/3416862670.png; | коэффициент 0,5 |
| информация о медицинских работниках http://base.garant.ru/files/base/70835536/2954240554.png; | коэффициент 0,2 |
| иная информация http://base.garant.ru/files/base/70835536/1649413285.png. | коэффициент 0,1 |
| 1.3. | Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: | Кабинетный анализа Интернет-сайта | баллы | Сумма баллов | 0-2 |
| форма для подачи электронного обращения; | отсутствие – 0, наличие - 1 |
| анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде) | отсутствие – 0, наличие - 1 |
| 1.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации http://base.garant.ru/files/base/70835536/1389587972.png | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | http://base.garant.ru/files/base/70835536/3970669865.png- 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/599413794.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2965451336.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/167444159.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/35295792.png- 4 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2770791724.png- 5 баллов | 0-5 |
| 1.5. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации http://base.garant.ru/files/base/70835536/1631053923.png | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | http://base.garant.ru/files/base/70835536/598484858.png- 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/570941166.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2714131369.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3574346187.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3178107205.png- 4 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/835540798.png- 5 балла | 0-5 |
| **2.** | **Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения** | | | | | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | u < 70% - 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1747184124.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/4226467557.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1270279678.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1487326045.png- 4 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/4234996674.png- 5 баллов | 0-5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (р) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | p < 70% - 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/121655124.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1126222583.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/900607904.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/588503962.png- 4 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/4284271690.png- 5 баллов | 0-5 |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | d < 90% - 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2312856130.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2687755301.png- 2 балла  d = 100% - 3 балла | 0-3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (i) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | I < 90% - 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1079725911.png- 1 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3485865041.png- 2 балла  I = 100% - 3 балла | 0-3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | y < 50% - 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3405005500.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1574619694.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1796568458.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/4006612152.png- 4 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/4264237721.png- 5 баллов | 0-5 |
| **3.** | **Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги** | | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | n < 120' – 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1666215507.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/4267283496.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/976279810.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3842745290.png- 4 балла  n < 30' - 5 баллов | 0-5 |
| 3.2. | Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) | Анкетирование получателей услуг | **Количество дней** переводится в **баллы** согласно схеме | равен - 1 балл  меньше на 1 день - 2 балла  меньше на 2 дня - 3 балла  меньше на 3 дня - 4 балла  меньше на 1/2 срока - 5 баллов | 0-5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | v < 70% - 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2179911969.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2526206768.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3782557679.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/497182270.png- 4 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3056149478.png- 5 баллов | 0-5 |
| **4.** | **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации** | | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | m < 70% - 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1050720289.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1100102027.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/918072584.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3877392358.png- 4 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1733537872.png- 5 баллов | 0-5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | g < 70% - 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1703632706.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2891800702.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2215337412.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2953926415.png- 4 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2617053197.png- 5 баллов | 0-5 |
| **5.** | **Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации** | | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | f < 70% - 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2447934819.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/684653336.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3881694052.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3476544416.png- 4 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3684854775.png- 5 баллов | 0-5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | r < 70% - 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/785028522.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2775415113.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2204819497.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3815989120.png- 4 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/1074872935.png- 5 баллов | 0-5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | h < 70% - 0 баллов  http://base.garant.ru/files/base/70835536/4011087056.png- 1 балл  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2516884941.png- 2 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/762890350.png- 3 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/2977794930.png- 4 балла  http://base.garant.ru/files/base/70835536/3983564468.png- 5 баллов | 0-5 |

### 1.6.4. Применяемый исследовательский инструмент

В данном разделе представлены анкеты, использовавшиеся для сбора информации о качестве услуг от их получателей.

**АНКЕТА №1**

**для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях *(врачом – терапевтом участковым, врачом – педиатром участковым, врачом общей практики)***

Наименование медицинской организации , в которой оказана медицинская помощь

Дата получения медицинской помощи

Дата заполнения анкеты

**1. Вы обратились в медицинскую организацию?**

К врачу-терапевту участковому

к врачу-педиатру участковому

к врачу общей практики (семейному врачу)

**2. Место оказания медицинской помощи**

На приеме (в медицинской организации)

На дому (вызов на дом)

**3.** **Время ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием?**

24 часа и более 12 часов

8 часов 6 часов

3 часа менее 1 часа

**4.** **При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача)?**

Да

*Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?*

По телефону

с использованием сети Интернет

в регистратуре лично

лечащим врачом на приеме при посещении

Нет

*По какой причине*

не дозвонился

не было талонов

не было технической возможности записаться в электронном виде

другое

**5.** **Врач Вас принял во время, установленное по записи?**

Да

Нет

**6. Информацию о медицинской организации Вы получили путем обращения:**

К инфоматам и информационным стендам, размещенным в медицинской организации;

К официальному сайту медицинской организации

К порталу органа власти (Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения НАО)

По телефону, узнав номер у знакомых, через справочник.

**7. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?**

*Да*

*Нет*

**8. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?**

Да

Нет

**9. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?**

Да

нет

*Что не удовлетворяет?*

Отсутствие свободных мест ожидания

состояние гардероба

состояние туалета

отсутствие питьевой воды

санитарные условия

отсутствие мест для детских колясок

**10. Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) участкового терапевта (педиатра, врача общей практики (семейного врача)?**

Да

нет .

*Что именно Вас не удовлетворило?*

Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья

Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации

Вам не дали выписку

Вам не выписали рецепт

Другое

**11. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?**

Нет

Да

*Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?*

I группа

II группа

III группа

ребенок-инвалид

*Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?*

***Да***

***нет***

*Пожалуйста, укажите, что именно отсутствует*

отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов

отсутствие пандусов, поручней

отсутствие подъемных платформ (аппарелей)

отсутствие адаптированных лифтов

отсутствие сменных кресел-колясок

отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов

отсутствие информации шрифтом Брайля

отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений

отсутствие сопровождающих работников

**12. Вы ожидали проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления на диагностическое исследование?**

Не назначалось

14 календарных дней и более

13 календарных дней

12 календарных дней

10 календарных дней

7 календарных дней

менее 7 календарных дней

**13. Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?**

Да

нет

**14. Вы ожидали проведения диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления на диагностическое исследование?**

Не назначалось

30 календарных дней и более

29 календарных дней

28 календарных дней

27 календарных дней

15 календарных дней

менее 15 календарных дней

**15.Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?**

Да

нет

**16. Вы удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации?**

Да

нет

**17. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?**

Да

нет

**18. Ваше обслуживание в медицинской организации?**

За счет ОМС, бюджет

за счет ДМС

на платной основе

**АНКЕТА №2**

**для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях**

***(врачом –специалистом (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)***

Наименование медицинской организации , в которой оказана медицинская помощь

Дата получения медицинской помощи

Дата заполнения анкеты

**1. Вы обратились в медицинскую организацию?**

К врачу-специалисту (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)

другое (диспансеризация, профосмотр, справка, рецепт и т.д.)

**2. Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) у врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)?**

Да

нет

*Что именно Вас не удовлетворило?*

Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья

Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации

Вам не дали выписку

Вам не выписали рецепт

Другое

**3. Срок ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием?**

14 календарных дней и более

13 календарных дней

12 календарных дней

10 календарных дней

7 календарных дней

менее 7 календарных дней

**4. При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача)?**

Да

*Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?*

По телефону

с использованием сети Интернет

в регистратуре лично

лечащим врачом на приеме при посещении

Нет

*По какой причине*

не дозвонился

не было талонов

не было технической возможности записаться в электронном виде

другое

**5. Врач Вас принял во время, установленное по записи?**

Да

нет

**6. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?**

Нет

Да

*Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?*

Да

нет

**7. Перед обращением в медицинскую организацию Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?**

Нет

Да

*Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?*

Да

Нет

**8. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?**

Да

Нет

*Что не удовлетворяет?*

Отсутствие свободных мест ожидания

состояние гардероба

состояние туалета

отсутствие питьевой воды

санитарные условия

отсутствие мест для детских колясок

**9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?**

Нет

Да

*Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?*

I группа

II группа

III группа

ребенок-инвалид

*Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?*

Да

Нет

*Пожалуйста, укажите, что именно отсутствует*

отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов

отсутствие пандусов, поручней

отсутствие подъемных платформ (аппарелей)

отсутствие адаптированных лифтов

отсутствие сменных кресел-колясок

отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов

отсутствие информации шрифтом Брайля

отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений

отсутствие сопровождающих работников

**10. Вы ожидали проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления на диагностическое исследование?**

Не назначалось

14 календарных дней и более

13 календарных дней

12 календарных дней

10 календарных дней

7 календарных дней

менее 7 календарных дней

*Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?*

Да

нет

**11. Вы ожидали проведения диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления на диагностическое исследование?**

Не назначалось

30 календарных дней и более

29 календарных дней

28 календарных дней

27 календарных дней

15 календарных дней

менее 15 календарных дней

*Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?*

Да

Нет

**12. Вы удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации?**

Да

Нет

**13. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?**

Да

Нет

**14. Ваше обслуживание в медицинской организации?**

За счет ОМС, бюджет

за счет ДМС

на платной основе

**АНКЕТА №3**

**для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях**

Наименование медицинской организации , в которой оказана медицинская помощь

Дата получения медицинской помощи

Дата заполнения анкеты

**1. Госпитализация была:**

***экстренная***

***плановая***

*Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию?*

30 календарных дней и более

29 календарных дней

28 календарных дней

15 календарных дней

менее 15 календарных дней

*Вы были госпитализированы в назначенный срок?*

Да

Нет

*Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?*

Да

Нет

*Что не удовлетворяет?*

Отсутствие свободных мест ожидания

состояние гардероба

состояние туалета

отсутствие питьевой воды

санитарные условия

*Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?*

90 мин и более до 90 мин

до 60 мин до 45 мин

до 30 мин

*Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?*

Да

Нет

**2. Вы были госпитализированы?**

За счет ОМС, бюджет

за счет ДМС

на платной основе

**3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?**

Да

Нет

*Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?*

I группа

II группа

III группа

ребенок-инвалид

*Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?*

Да

Нет

*Пожалуйста, укажите, что именно отсутствует*

отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов

отсутствие пандусов, поручней

отсутствие подъемных платформ (аппарелей)

отсутствие адаптированных лифтов

отсутствие сменных кресел-колясок

отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов

отсутствие информации шрифтом Брайля

отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений

отсутствие сопровождающих работников

**4. Перед госпитализаций Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?**

Нет

Да

*Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?*

Да

Нет

**5. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?**

Нет

Да

*Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?*

Да

Нет

**6. В каком режиме стационара Вы проходили лечение?**

Дневного стационара

круглосуточного пребывания

*Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?*

Да

Нет

*Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?*

Да

Нет

*Возникала ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?*

Да

Нет

*Возникала ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?*

Нет

Да

*Необходимость:*

для уточнения диагноза

с целью сокращения срока лечения

приобретение расходных материалов

**7. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?**

Да

Нет

*Что не удовлетворяет?*

Уборка помещений

освещение, температурный режим

медицинской организации требуется ремонт

в медицинской организации старая мебель

**8. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в этой медицинской организации?**

Да

Нет

**9. Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?**

Да

Нет

**11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?**

Да

нет

**АНКЕТА №4**

**Для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями переливания крови**

Наименование медицинской организации, в которой оказана медицинская помощь

Дата получения медицинской помощи

Дата заполнения анкеты

1.Вы обратились в медицинскую организацию?

как первичный донор

как донор-родственник

как кадровый донор

как участник выездной акции безвозмездного

донорства

другое

2. Форма обращения

в условиях медицинской организации

в выездных условиях

3.Вы обратились в медицинскую организацию?

впервые

повторно

регулярно обращаюсь

4. Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) персонала

медицинской организации?

Да

Нет

5. Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников?

Да

Нет

*Что именно Вас не удовлетворило?*

Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья

Вам не разъяснили информацию о донорстве крови и ее компонентов

Вам не разъяснили причину отвода от донации (сдачи крови, компонентов крови)

Вам не дали рекомендации по подготовке к донации ( сдаче крови, компонентов крови)

Другое

6. Время ожидания донации (сдачи крови, компонентов крови) с момента обращения в медицинскую организацию?

3 часа и более

2 часа

1 час

менее 1 часа

7. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

Нет

Да

8. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской

организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?

Да

Нет

8. Перед обращением в медицинскую организацию Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

Нет

Да

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской

организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

Да

Нет

9. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?

Да

Нет

*Что не удовлетворяет?*

отсутствие свободных мест ожидания

состояние гардероба

состояние туалета

отсутствие питьевой воды

санитарные условия

10. Вы удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации?

Да

Нет

11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для донации (сдачи крови, компонентов крови)?

Да

Нет

12. Вы выполняете донацию (сдаете кровь, компоненты крови)?

безвозмездно

на платной основе

13. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в этой медицинской

организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?

Нет

Да

*Характеристика комментария*

положительный

отрицательный

**АНКЕТА № 5**

**Для оценки качества оказания услуг службой скорой медицинской помощи**

Наименование медицинской организации, в которой оказана медицинская помощь

Дата получения медицинской помощи

Дата заполнения анкеты

1. **Вы вызывали скорую медицинскую помощь по поводу?**

состояния/заболевания, представляющего угрозу жизни пациента (нарушение сознания, дыхания, кровообращения, внезапная боль, нарушение функции какого-либо органа, кровотечение, травма, ожог)

психического расстройства, сопровождающегося действиями пациента, представляющими непосредственную опасность для него или других лиц

родов, угрозы прерывания беременности

медико-санитарных последствий чрезвычайной ситуации

другое

1. **Вы вызывали скорую медицинскую помощь?**

**по телефону**

*Вы дозвонились с первого раза?*

Да

Нет, дозванивался 2 и более раз

Не дозвонился

*Ваш вызов был принят, и по Вашему вызову была направлена бригада скорой медицинской помощи*

Да

Вас проконсультировали по телефону

Ваш вызов переключили на диспетчера для записи на прием к врачу поликлиники

**самостоятельно обратился в медицинскую организацию, оказывающую скорую медицинскую помощь**

*Ваш вызов был принят, и по Вашему вызову была направлена бригада скорой медицинской помощи*

Да

Вам оказали медицинскую помощь в амбулаторных условиях

Вас госпитализировали в медицинскую организацию

Другое

1. **Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) бригадой скорой медицинской помощи?**

Да Нет

1. **Удовлетворены ли Вы компетентностью бригады скорой медицинской помощи?**

Да

Нет

*Что именно Вас не удовлетворило?*

Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья

Вам не разъяснили информацию об оказываемой медицинской помощи

Вам не ответили на задаваемые вопросы

Другое

1. **Вы удовлетворены материально-техническим оснащением и лекарственным обеспечением бригады скорой медицинской помощи?**

Да Нет

*Что именно Вас не удовлетворило?*

отсутствовало необходимое оборудование

отсутствовали необходимые лекарственные препараты

состояние санитарного транспорта

другое

1. **При оказании медицинской помощи бригада скорой медицинской помощи вызывала дополнительную (специализированную) бригаду скорой медицинской помощи?**

Да

Нет

**7. Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) дополнительной (специализированной) бригадой скорой медицинской помощи?**

Да

Нет

**8. Удовлетворены ли Вы компетентностью дополнительной (специализированной) бригады скорой медицинской помощи?**

Да

Нет

*Что именно Вас не удовлетворило?*

Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья

Вам не разъяснили информацию об оказываемой медицинской помощи

Вам не ответили на задаваемые вопросы

Другое

**9. Вы удовлетворены материально-техническим оснащением и лекарственным обеспечением дополнительной (специализированной) бригады скорой медицинской помощи?**

Да

Нет

*Что именно Вас не удовлетворило?*

отсутствовало необходимое оборудование

отсутствовали необходимые лекарственные препараты

состояние санитарного транспорта

другое

**10. Бригада скорой медицинской помощи доставила Вас в стационар?**

Да

Нет

-медицинская помощь была оказана на месте, госпитализация не требовалась

- после оказания медицинской помощи бригадой скорой медицинской помощи была предложена госпитализация, но я (лицо, к которому вызывали скорую медицинскую помощь) отказался

- по моему мнению, бригада скорой медицинской помощи необоснованно отказала в госпитализации

- бригада скорой медицинской помощи не учла мое мнение (мнение лица, к которому вызывали скорую медицинскую помощь) по выбору стационара, поэтому я отказался

**11. Удовлетворены ли Вы оказанными бригадой скорой медицинской помощи услугами?**

Да Нет

**12. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания бригадой скорой медицинской помощи в социальных сетях?**

Да Нет

*Характеристика комментария*

положительный

отрицательный

### 1.6.5. Взвешивание

Взвешивание результатов не проводится, т.к. количество пользователей услуг определено для каждой организации, исходя из фактической численности, и выводы делались не по всем организациям, а по каждой в отдельности. Ввиду этого применение взвешивания не требуется.

# 2. Основная часть: результаты независимой оценки качества услуг

## 2.1. Результаты независимой оценки качества услуг в сфере образования

Согласно полученным результатам независимой оценки, разброс итоговых значений интегрального показателя качества образовательных услуг составляет от 97 баллов (ГБДОУ НАО «Детский сад п. Красное») до 148 баллов (ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»).

По типам образовательных организаций самое высокое среднее итоговое значение интегрального показателя получили организации дополнительного образования для детей – 129 баллов. В рейтинге представлены всего 2 организации: ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер» (132 балла) и ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств» (126 баллов).

На втором месте - общеобразовательные организации (124 балла). Лидером является ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов», «Детский сад «Теремок» (146 баллов). Самые низкие баллы – у ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига» (102 балла).

На третьем месте – организации дошкольного образования (122 балла). Лидером является ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик» (148 баллов), а самые низкие баллы получил ГБДОУ НАО «Детский сад п. Красное» (97 баллов).

Среднее значение интегрального показателя качества образовательной деятельности в Ненецком автономном округе, по всем типам организаций, составляет **7,7 баллов из 10.**

Более подробно ознакомиться со сводным рейтингом, основанным на интегральных показателях, можно в Диаграмме 1 и Таблице 11, рейтинги по типам образовательных организаций представлены в Диаграммах 2-4, в Приложении 1. Рекомендации по поводу улучшения качества оказания образовательных услуг представлены в Таблице 15. В ней перечислены организации, набравшие менее 8 баллов из 10 по отдельным показателям.

Таблица 11. Итоговое значение интегрального показателя качества образовательной деятельности (0-160 баллов)

| Рейтинг | Образовательная организация | Баллы (от 0 до 160) |
| --- | --- | --- |
| 1 | ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик» | 148 |
| 2 | ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов» (+ «Детский сад «Теремок») | 146 |
| 3 | ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки» | 145 |
| 4 | ГБОУ НАО «Средняя школа п. Шойна» | 143 |
| 5 | ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко» | 141 |
| 6 | ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов» | 140 |
| 7 | ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино» | 140 |
| 8 | ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер» | 136 |
| 9 | ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат» | 136 |
| 10 | ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга» | 136 |
| 11 | ГБОУ НАО «Средняя школа № 3» | 135 |
| 12 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка» | 135 |
| 13 | ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик» | 135 |
| 14 | ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска» | 133 |
| 15 | ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута» | 133 |
| 16 | ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка» | 133 |
| 17 | ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер» | 132 |
| 18 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска» | 132 |
| 19 | ГБОУ НАО «Средняя школа № 4 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов» | 130 |
| 20 | ГБОУ НАО «Основная школа п. Каратайка» | 130 |
| 21 | ГБДОУ НАО «Детский сад «Росток» | 128 |
| 22 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Нижняя Пёша» | 128 |
| 23 | ГБДОУ НАО «Детский сад «Ромашка» (объединение + «Детский сад «Родничок») | 127 |
| 24 | ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств» | 126 |
| 25 | ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка - детский сад «Умка» | 125 |
| 26 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Хорей-Вер» | 124 |
| 27 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Харута» | 124 |
| 28 | ГБОУ НАО «Средняя школа с. Несь» | 122 |
| 29 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Ома» | 121 |
| 30 | ГБОУ НАО «Средняя школа с. Нижняя Пёша» | 118 |
| 31 | ГБОУ НАО «Основная школа с. Коткино» | 118 |
| 32 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Коткино» | 117 |
| 33 | ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Сказка» | 115 |
| 34 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Индига» | 114 |
| 35 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Нельмин-Нос» | 113 |
| 36 | ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Бугрино» | 113 |
| 37 | ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Хонгурей» | 111 |
| 38 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Оксино» | 111 |
| 39 | ГБОУ НАО «Основная школа п. Усть-Кара» | 111 |
| 40 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Великовисочное» | 110 |
| 41 | ГБОУ НАО «Основная школа п. Амдерма» | 109 |
| 42 | ГБОУ НАО «Основная школа п. Нельмин-Нос» | 109 |
| 43 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Усть-Кара» | 109 |
| 44 | ГБОУ НАО «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное» | 107 |
| 45 | ГБОУ НАО «Основная школа д. Андег» | 104 |
| 46 | ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад д. Верхняя Пёша» | 103 |
| 47 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Амдерма» | 103 |
| 48 | ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига» | 102 |
| 49 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь» | 98 |
| 50 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Красное» | 97 |
|  | **СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ** | **123** |

Таблица 12. Итоговое значение интегрального показателя качества образовательной деятельности (0-160 баллов) среди организаций дошкольного образования

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рейтинг | Образовательная организация | Баллы (от 0 до 160) |
| 1 | ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик» | 148 |
| 2 | ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко» | 141 |
| 3 | ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга» | 136 |
| 4 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка» | 135 |
| 5 | ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик» | 135 |
| 6 | ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка» | 133 |
| 7 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска» | 132 |
| 8 | ГБДОУ НАО «Детский сад «Росток» | 128 |
| 9 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Нижняя Пёша» | 128 |
| 10 | ГБДОУ НАО «Детский сад «Ромашка» (объединение + «Детский сад «Родничок») | 127 |
| 11 | ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка - детский сад «Умка» | 125 |
| 12 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Хорей-Вер» | 124 |
| 13 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Харута» | 124 |
| 14 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Ома» | 121 |
| 15 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Коткино» | 117 |
| 16 | ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Сказка» | 115 |
| 17 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Индига» | 114 |
| 18 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Нельмин-Нос» | 113 |
| 19 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Оксино» | 111 |
| 20 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Великовисочное» | 110 |
| 21 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Усть-Кара» | 109 |
| 22 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Амдерма» | 103 |
| 23 | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь» | 98 |
| 24 | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Красное» | 97 |
|  | **СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ** | **122** |

Таблица 13. Итоговое значение интегрального показателя качества образовательной деятельности (0-160 баллов) среди общеобразовательных организаций

| Рейтинг | Образовательная организация | Баллы (от 0 до 160) |
| --- | --- | --- |
| 1 | ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов» (+ «Детский сад «Теремок») | 146 |
| 2 | ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки» | 145 |
| 3 | ГБОУ НАО «Средняя школа п. Шойна» | 143 |
| 4 | ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов» | 140 |
| 5 | ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино» | 140 |
| 6 | ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер» | 136 |
| 7 | ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат» | 136 |
| 8 | ГБОУ НАО «Средняя школа № 3» | 135 |
| 9 | ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска» | 133 |
| 10 | ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута» | 133 |
| 11 | ГБОУ НАО «Средняя школа № 4 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов» | 130 |
| 12 | ГБОУ НАО «Основная школа п. Каратайка» | 130 |
| 13 | ГБОУ НАО «Средняя школа с. Несь» | 122 |
| 14 | ГБОУ НАО «Средняя школа с. Нижняя Пёша» | 118 |
| 15 | ГБОУ НАО «Основная школа с. Коткино» | 118 |
| 16 | ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Бугрино» | 113 |
| 17 | ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Хонгурей» | 111 |
| 18 | ГБОУ НАО «Основная школа п. Усть-Кара» | 111 |
| 19 | ГБОУ НАО «Основная школа п. Амдерма» | 109 |
| 20 | ГБОУ НАО «Основная школа п. Нельмин-Нос» | 109 |
| 21 | ГБОУ НАО «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное» | 107 |
| 22 | ГБОУ НАО «Основная школа д. Андег» | 104 |
| 23 | ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад д. Верхняя Пёша» | 103 |
| 24 | ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига» | 102 |
|  | **СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ** | **124** |

Таблица 14. Итоговое значение интегрального показателя качества образовательной деятельности (0-160 баллов) среди организаций дополнительного образования

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рейтинг | Образовательная организация | Баллы (от 0 до 160) |
| 1 | ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер» | 132 |
| 2 | ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств» | 126 |
|  | **СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ** | **129** |

Таблица 15. Рекомендации для повышения качества оказания услуг на основе проведенной независимой оценки качества услуг

| № п/п | Показатели | Организации, которым необходимо повысить качество образовательных услуг в соответствии с показателем |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность** | |
| **1.1.** | **Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»** | ГБОУ НАО «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Амдерма» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Усть-Кара» |
| **1.2.** | **Наличие сведений о педагогических работниках организации** | ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Нижняя Пёша» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Усть-Кара» |
| ГБОУ НАО «Основная школа д. Андег» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Амдерма» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Бугрино» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад д. Верхняя Пёша» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Красное» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Оксино» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Ома» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Усть-Кара» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Харута» |
| **1.3.** | **Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации** | ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов» (+ «Детский сад «Теремок») |
| ГБОУ НАО «Средняя школа № 4 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Несь» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Нижняя Пёша» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Нельмин-Нос» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино» |
| ГБОУ НАО «Основная школа д. Андег» |
| ГБОУ НАО «Основная школа с. Коткино» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Бугрино» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Хонгурей» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Красное» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Великовисочное» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Коткино» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Оксино» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Усть-Кара» |
| **1.4.** | **Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)** | ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа № 4 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов» |
| ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Несь» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Нижняя Пёша» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Каратайка» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Усть-Кара» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Нельмин-Нос» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино» |
| ГБОУ НАО «Основная школа д. Андег» |
| ГБОУ НАО «Основная школа с. Коткино» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Амдерма» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Бугрино» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад д. Верхняя Пёша» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Хонгурей» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Красное» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Нижняя Пёша» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад «Ромашка» (объединение + «Детский сад «Родничок») |
| ГБДОУ НАО «Детский сад «Росток» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Сказка» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка - детский сад «Умка» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Амдерма» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Великовисочное» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Индига» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Коткино» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Оксино» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Ома» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Усть-Кара» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Харута» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Хорей-Вер» |
| ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств» |
| ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер» |
| **2.** | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** | |
| **2.1.** | **Материально-техническое и информационное обеспечение организации** | ГБОУ НАО «Средняя школа № 3» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа № 4 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов» |
| ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Несь» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Нижняя Пёша» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Каратайка» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Усть-Кара» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Нельмин-Нос» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Шойна» |
| ГБОУ НАО «Основная школа д. Андег» |
| ГБОУ НАО «Основная школа с. Коткино» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Амдерма» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Бугрино» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад д. Верхняя Пёша» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Хонгурей» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Красное» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Нельмин-Нос» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Нижняя Пёша» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад «Ромашка» (объединение + «Детский сад «Родничок») |
| ГБДОУ НАО «Детский сад «Росток» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Сказка» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка - детский сад «Умка» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Амдерма» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Великовисочное» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Индига» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Коткино» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Оксино» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Ома» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Усть-Кара» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Харута» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Хорей-Вер» |
| ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств» |
| ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер» |
| **2.2.** | **Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся** | ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа № 3» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Несь» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Нижняя Пёша» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Каратайка» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Усть-Кара» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Нельмин-Нос» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Шойна» |
| ГБОУ НАО «Основная школа д. Андег» |
| ГБОУ НАО «Основная школа с. Коткино» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Амдерма» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Бугрино» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад д. Верхняя Пёша» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Хонгурей» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Красное» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Нельмин-Нос» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Нижняя Пёша» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад «Ромашка» (объединение + «Детский сад «Родничок») |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Сказка» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка - детский сад «Умка» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Амдерма» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Великовисочное» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Индига» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Коткино» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Оксино» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Ома» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Усть-Кара» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Харута» |
| **2.3.** | **Условия для индивидуальной работы с обучающимися** | ГБОУ НАО «Средняя школа № 4 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов» |
| ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Несь» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Нижняя Пёша» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Каратайка» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Усть-Кара» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Нельмин-Нос» |
| ГБОУ НАО «Основная школа д. Андег» |
| ГБОУ НАО «Основная школа с. Коткино» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Амдерма» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Бугрино» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад д. Верхняя Пёша» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Хонгурей» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Красное» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Нельмин-Нос» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Нижняя Пёша» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад «Ромашка» (объединение + «Детский сад «Родничок») |
| ГБДОУ НАО «Детский сад «Росток» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Сказка» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка - детский сад «Умка» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Амдерма» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Великовисочное» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Индига» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Коткино» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Оксино» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Ома» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Усть-Кара» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Харута» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Хорей-Вер» |
| ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств» |
| ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер» |
| **2.4.** | **Наличие дополнительных образовательных программ** | ГБОУ НАО «Средняя школа № 3» |
| ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки» |
| ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Несь» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Нижняя Пёша» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Каратайка» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Усть-Кара» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Нельмин-Нос» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино» |
| ГБОУ НАО «Основная школа д. Андег» |
| ГБОУ НАО «Основная школа с. Коткино» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Амдерма» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Бугрино» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад д. Верхняя Пёша» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Хонгурей» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Красное» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Нельмин-Нос» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Нижняя Пёша» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад «Ромашка» (объединение + «Детский сад «Родничок») |
| ГБДОУ НАО «Детский сад «Росток» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Сказка» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка - детский сад «Умка» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Амдерма» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Великовисочное» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Индига» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Коткино» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Оксино» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Ома» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Усть-Кара» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Хорей-Вер» |
| ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств» |
| **2.5.** | **Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях** | ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Несь» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Нижняя Пёша» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Усть-Кара» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Нельмин-Нос» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Шойна» |
| ГБОУ НАО «Основная школа д. Андег» |
| ГБОУ НАО «Основная школа с. Коткино» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Амдерма» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Бугрино» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад д. Верхняя Пёша» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Хонгурей» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Красное» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Нельмин-Нос» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Нижняя Пёша» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад «Ромашка» (объединение + «Детский сад «Родничок») |
| ГБДОУ НАО «Детский сад «Росток» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Сказка» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка - детский сад «Умка» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Амдерма» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Великовисочное» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Индига» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Коткино» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Оксино» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Ома» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Усть-Кара» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Харута» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Хорей-Вер» |
| ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств» |
| **2.6.** | **Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся** | ГБОУ НАО «Средняя школа № 4 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Несь» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Нижняя Пёша» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Каратайка» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Усть-Кара» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Нельмин-Нос» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Шойна» |
| ГБОУ НАО «Основная школа д. Андег» |
| ГБОУ НАО «Основная школа с. Коткино» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Амдерма» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Бугрино» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад д. Верхняя Пёша» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Хонгурей» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Красное» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Нельмин-Нос» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Нижняя Пёша» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад «Росток» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Сказка» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка - детский сад «Умка» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Амдерма» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Великовисочное» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Индига» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Коткино» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Оксино» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Ома» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Усть-Кара» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Харута» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Хорей-Вер» |
| ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств» |
| ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер» |
| **2.7.** | **Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов** | ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа № 3» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа № 4 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов» |
| ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Несь» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Нижняя Пёша» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Каратайка» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Усть-Кара» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Нельмин-Нос» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино» |
| ГБОУ НАО «Средняя школа п. Шойна» |
| ГБОУ НАО «Основная школа д. Андег» |
| ГБОУ НАО «Основная школа с. Коткино» |
| ГБОУ НАО «Основная школа п. Амдерма» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Бугрино» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад д. Верхняя Пёша» |
| ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Хонгурей» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Красное» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Нельмин-Нос» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Нижняя Пёша» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад «Ромашка» (объединение + «Детский сад «Родничок») |
| ГБДОУ НАО «Детский сад «Росток» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Сказка» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко» |
| ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка - детский сад «Умка» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Амдерма» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Великовисочное» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Индига» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Коткино» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Оксино» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Ома» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Усть-Кара» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Харута» |
| ГБДОУ НАО «Детский сад п. Хорей-Вер» |
| ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер» |
| **3.** | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности педагогических работников** | |
| **3.1.** | **Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность работников образовательной организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг** | Нет |
| **3.2.** | **Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников образовательной организации, от общего числа опрошенных обучающихся** | Нет |
| **4.** | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательной организации, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности данной образовательной организации** | |
| **4.1.** | **Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации** | Нет |
| **4.2.** | **Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг** | Нет |
| **4.3.** | **Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым** | ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига» |

***2.2. Результаты независимой оценки качества услуг в сфере культуры***

Согласно результатам независимой оценки качества услуг в сфере культуры, разброс значений интегрального показателя составил от 114 баллов (ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара») до 152 баллов (ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное»). Максимально возможное значение показателя составляет 160 баллов.

Значение среднего интегрального показателя, характеризующего общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, составило 134 балла из 160.

Таблица 16. Сводный рейтинг организаций Ненецкого автономного округа, оказывающих услуги в сфере культуры, по результатам независимой оценки качества

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | Название организации | Баллы (от 0 до 160) |
| **1** | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное» | 152 |
| **2** | ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры» | 148 |
| **3** | ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры» | 142 |
| **4** | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Каратайка» | 140 |
| **5** | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Амдерма» | 139 |
| **6** | ГБУК НАО «Омский центральный Дом культуры» | 137 |
| **7** | ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег» | 136 |
| **8** | ГБУК НАО «Информационный-досуговый центр поселка Хорей-Вер»; | 135 |
| **9** | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Бугрино» | 135 |
| **10** | ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры» | 134 |
| **11** | ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры» | 131 |
| **12** | ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества» | 130 |
| **13** | ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой» | 129 |
| **14** | ГБУК «Дворец культуры «Арктика» | 127 |
| **15** | ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга» | 126 |
| **16** | ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна» | 124 |
| **17** | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»; | 114 |
| **СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ** | | **134** |

Предложения по улучшению качества услуг в сфере культуры представлены в Таблице 17. В ней перечислены организации, набравшие менее 8 баллов из 10 по отдельным показателям.

Рейтинг организаций отдельно по каждому показателю, на оснвое которых произведен расчет, представлен в Приложении 1.

Таблица 17. Рекомендации для повышения качества оказания услуг на основе проведенной независимой оценки качества услуг

| № | Показатель | Организации, которым необходимо повысить качество услуг в сфере культуры в соответствии с показателем |
| --- | --- | --- |
| **1. Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | |
| 1.1. | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187) | | |
| 1.1.1. | полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда | Нет |
| 1.1.2. | дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | Нет |
| 1.1.3. | учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | Нет |
| 1.1.4. | структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты | Нет |
| 1.1.5. | фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | Нет |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | | |
| 1.2.1. | сведения о видах предоставляемых услуг | Нет |
| 1.2.2. | копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | Нет |
| 1.2.3. | копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | Нет |
| 1.2.4. | информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | Нет |
| 1.2.5. | копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | Организации, прошедшие независимую оценку качества оказания услуг в сфере культуры, не осуществляют деятельность, подлежащую лицензированию в соответствии с законодательством Россйиской Федерации |
| 1.2.6. | информация о планируемых мероприятиях | Нет |
| 1.2.7. | информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | Нет |
| **1.3.** | **Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации** | | |
|  |  | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара» |
| **2.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | | |
|  |  | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара» |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | | |
|  |  | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара» |
|  |  | ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга» |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | | |
|  |  | Развивать электронные сервисы, предоставляемые организациями культуры. Данная рекомендация актуальна для всех организаций. |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | | |
|  |  | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара» |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | Повышать доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья согласно нормативным требованиям. Данная рекомендация актуальна для всех организаций. |
| **3.** | **Время ожидания предоставления услуги** | | |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | | |
|  |  | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара» |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | | |
|  |  | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара» |
| **4.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | | |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | | |
|  |  | Нет |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | | |
|  |  | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»; |
| **5.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | |
| 5.1. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | | |
|  |  | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»; |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | | |
|  |  | ГБУК «Дворец культуры «Арктика» |
|  |  | ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег» |
|  |  | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Бугрино» |
|  |  | ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры» |
|  |  | ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры» |
|  |  | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Каратайка» |
|  |  | ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой» |
|  |  | ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества» |
|  |  | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»; |
|  |  | ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга» |
|  |  | ГБУК НАО «Информационный-досуговый центр поселка Хорей-Вер»; |
|  |  | ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна» |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | | |
|  |  | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»; |
|  |  | ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга» |
|  |  | ГБУК НАО «Информационный-досуговый центр поселка Хорей-Вер»; |
|  |  | ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна» |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | | |
|  |  | ГБУК «Дворец культуры «Арктика» |
|  |  | ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры» |
|  |  | ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры» |
|  |  | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»; |
|  |  | ГБУК НАО «Информационный-досуговый центр поселка Хорей-Вер»; |
|  |  | ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна» |

## 2.3. Результаты независимой оценки качества услуг в сфере здравоохранения

Согласно полученным результатам независимой оценки, среднее значение оценки качества услуг в сфере здравоохранения по медицинским организациям Ненецкого автономного округа составило 58,7 баллов (в 2016 г. - 55,2 балла).

Средние оценки по всем оцениваемым видам услуг по каждому учреждению: 1 место – ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» (65,0 баллов, в 2016 г. - 63,5 балла и 2-е место), 2 место – ООО «Федоров» (63,0 балла, в 2016 г. не оценивалось), 3 место - ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» (59,0 баллов, в 2016 г. - 67,3 балла и 1-е место), 4 место – ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» (58,5 баллов, в 2016 г. - 44,0 баллов и 3-е место), 5 место - ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» (48,25 баллов, в 2016 г. - 42,8 балла и 4-е место).

Рейтинг медицинских организаций по услугам, оказываемым в амбулаторных условиях, аналогичен рейтингу, построенному по средним значениям оценки качества всех медицинских учреждений. На 1 месте - ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» (68,5 баллов), 2 место – ООО «Федоров» (63,0 балла), 3 место - ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» (59,0 баллов), 4 место – ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» (58,5 баллов), 5 место - ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» (46,5 баллов).

Рейтинг медицинских организаций, оказывающих услуги в стационарных условиях, состоит всего из двух организаций: на 1 месте находится ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» (61,0 баллов), на втором - ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» (50,0 баллов).

Таблица 18. Сводный рейтинг медицинских организаций Ненецкого автономного округа по результатам независимой оценки качества

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» | ООО "Федоров" | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» | ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» | **Среднее значение по типам оказываемых услуг, баллы** |
| Рейтинг качества оказания медицинских услуг в стационарных условиях (от 0 до 75 баллов) | 61,0 | - | - | - | 50,0 | **55,5** |
| Рейтинг качества оказания услуг в амбулаторных условиях (от 0 до 73 баллов) | 68,5 | 63,0 | 59,0 | 58,5 | 46,5 | **59,1** |
| **СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ по всем направлениям услуг, оказываемых в организации, баллы** | **64,75** | **63,0** | **59,0** | **58,5** | **48,25** | **58,7** |

Таблица 19. Значения общих показателей оценки качества медицинских услуг по типам медицинских организаций

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Медицинская организация, оказывающая услуги в стационарных условиях | | Медицинская организация, оказывающая услуги в амбулаторных условиях | | | | |
| ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» | ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» | ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» | ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» | ООО "Федоров" |
| Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации | 6,0 | 13,0 | 8,5 | 7,0 | 13,0 | 10,0 | 12,5 |
| Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 10,0 | 10,0 | 18,0 | 17,0 | 23,0 | 19,0 | 18,0 |
| Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги | 13,00 | 14,00 | 14,50 | 10,50 | 12,50 | 12,50 | 12,5 |
| Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | 8 | 10,0 | 10,0 | 6,00 | 10,00 | 9,00 | 10 |
| Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | 13,0 | 14,0 | 10,00 | 6,00 | 10,00 | 8,00 | 10 |

**Предложения об улучшении качества медицинских услуг, предоставляемых в стационарной форме**

Для ГБУЗ НАО "Ненецкая окружная больница":

*Предложения по параметрам, входящим в НОК:*

1. Повысить качество и полноту информирования получателей услуг о работе медицинской организации на Интернет-сайте медицинской организации. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 63,6%.

2. Повысить качество и полноту информирования получателей услуг о работе медицинской организации в помещениях медицинской организации. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 75%.

3. Повысить качество питания в медицинской организации. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 80%.

4. Повысить долю потребителей услуг, у которых не возникает необходимости оплачивать назначенные диагностические исследования на свой счет. Их доля составляет в настоящий момент 92,5%.

5. Повысить долю потребителей услуг, у которых не возникает необходимости оплачивать назначенные лекарства, назначенные в стационаре. Их доля составляет в настоящий момент 84,6%.

6. Снизить среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации. В настоящее время оно составляет 41,5 минут.

7. Снизить средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления. В настоящее время срок ожидания составляет 15,6 дней.

8. Повысить удовлетворенность получателей услуг отношением персонала во время пребывания в стационаре. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 86,5%.

В целом уровень удовлетворенности оказанными услугами составляет 89,3%, доля потребителей, готовых рекомендовать медицинскую организацию для медицинской помощи – 89,3%. Рекомендуется повысить данный показатель.

Для ГБУЗ НАО "Окружной противотуберкулезный диспансер":

*Предложения по параметрам, входящим в НОК:*

1. Повысить качество и полноту информирования получателей услуг о работе медицинской организации на Интернет-сайте медицинской организации. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 87,5%.

2. Повысить удовлетворенность получателей услуг условиями пребывания в медицинской организации. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 88,2%.

3. Повысить качество питания в медицинской организации. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 84,8%.

4. Повысить долю потребителей услуг, у которых не возникает необходимости оплачивать назначенные лекарства, назначенные в стационаре. Их доля составляет в настоящий момент 89,4%.

**Предложения об улучшении качества медицинских услуг врачей-терапевтов, педиатров, врачей общей практики, специалистов, предоставляемых в амбулаторной форме**

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Ненецкая окружная больница»

*Предложения по параметрам, входящим в НОК:*

1. Повысить качество и полноту информирования получателей услуг о работе медицинской организации на Интернет-сайте медицинской организации. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 50,0%.

2. Повысить качество и полноту информирования получателей услуг о работе медицинской организации в помещениях медицинской организации. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 74,6%.

3. Повысить долю получателей услуг, которые записались на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 86,2%.

4. Повысить долю получателей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 88,3%.

5. Повысить долю получателей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 33,3%.

6. Уменьшить средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления по направлению «Компьютерная томография и магнитно-резонансная томография, ангиография».

7. Повысить долю потребителей, которых врач принял по время, установленное по записи. Их доля составляет в настоящий момент 84,8%.

8. Повысить долю потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи. Это касается диагностических, инструментальных, лабораторных исследований (на сегодняшний день доля потребителей, которым они выполнены во время, установленное по записи, составляет 89,7%), а также компьютерной томографии и магнитно-резонансной томографии, ангиографии (на сегодняшний день доля потребителей, которым они выполнены во время, установленное по записи, составляет 78,6%).

9. Повысить долю получателей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 84,8%.

10. Повысить долю получателей услуг, положительно оценивающих компетентность работников медицинской организации. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 84,1%.

В целом уровень удовлетворенности оказанными услугами составляет 84,1%, доля потребителей, готовых рекомендовать медицинскую организацию для медицинской помощи – 82,1%. Рекомендуется повысить данный показатель.

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»

*Предложения по параметрам, входящим в НОК:*

1. Повысить качество и полноту информирования получателей услуг о работе медицинской организации на Интернет-сайте медицинской организации. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 88,1%.

2. Повысить качество и полноту информирования получателей услуг о работе медицинской организации в помещениях медицинской организации. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 76,9%.

3. Обеспечить медицинскую организацию оборудованием для пребывания людей с ограниченными возможностями. В настоящее время доля потребителей, удовлетворенных данным показателем, составляет 0,0%.

4. Уменьшить средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления по направлению «Компьютерная томография и магнитно-резонансная томография, ангиография».

5. Повысить долю потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи. Это касается компьютерной томографии и магнитно-резонансной томографии, ангиографии (на сегодняшний день доля потребителей, которым они выполнены во время, установленное по записи, составляет 72,7%).

6. Повысить долю получателей услуг, положительно оценивающих компетентность работников медицинской организации. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 89,7%.

В целом уровень удовлетворенности оказанными услугами составляет 88,9%, доля потребителей, готовых рекомендовать медицинскую организацию для медицинской помощи – 88,0%. Рекомендуется повысить данный показатель.

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»

*Предложения по параметрам, входящим в НОК:*

1. Повысить показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет с 0,5 балла до 1 балла.

2. Повысить качество и полноту информирования получателей услуг о работе медицинской организации в помещениях медицинской организации. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 85,7%.

3. Повысить качество и полноту информирования получателей услуг о работе медицинской организации на Интернет-сайте медицинской организации. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 71,4%.

4. Повысить долю получателей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 86,0%.

5. Обеспечить медицинскую организацию оборудованием для пребывания людей с ограниченными возможностями. В настоящее время доля потребителей, удовлетворенных данным показателем, составляет 0,0%.

6. Уменьшить средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления по направлению «Компьютерная томография и магнитно-резонансная томография, ангиография».

7. Повысить долю потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи. Это касается компьютерной томографии и магнитно-резонансной томографии, ангиографии (на сегодняшний день доля потребителей, которым они выполнены во время, установленное по записи, составляет 87,5%).

В целом уровень удовлетворенности оказанными услугами составляет 88,0%, доля потребителей, готовых рекомендовать медицинскую организацию для медицинской помощи – 88,0%. Рекомендуется повысить данный показатель.

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Окружной противотуберкулезный диспансер»

*Предложения по параметрам, входящим в НОК:*

1. Повысить качество и полноту информирования получателей услуг о работе медицинской организации на Интернет-сайте медицинской организации. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 88,9%.

2. Повысить долю получателей услуг, которые записались на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 86,2%.

ООО «Федоров»

*Предложения по параметрам, входящим в НОК:*

1. Повысить качество и полноту информирования получателей услуг о работе медицинской организации на Интернет-сайте медицинской организации. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 89,1%.

2. Повысить качество и полноту информирования получателей услуг о работе медицинской организации в помещениях медицинской организации. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 75,9%.

3. Повысить долю получателей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации. Удовлетворенность потребителей этим показателем составляет 89,3%.

4. Решить вопрос организации стоматологической помощи для лиц с ограниченными возможностями. В настоящее время доля потребителей, удовлетворенных данным показателем, составляет 0,0%.

# Выводы и рекомендации

**Результаты независимой оценки качества услуг в сфере образования**

Согласно полученным результатам независимой оценки, разброс итоговых значений интегрального показателя качества образовательных услуг составляет от 97 баллов (ГБДОУ НАО «Детский сад п. Красное») до 148 баллов (ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»).

По типам образовательных организаций самое высокое среднее итоговое значение интегрального показателя получили организации дополнительного образования для детей – 129 баллов. В рейтинге представлены всего 2 организации: ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер» (132 балла) и ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств» (126 баллов).

На втором месте - общеобразовательные организации (124 балла). Лидером является ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов», «Детский сад «Теремок» (146 баллов). Самые низкие баллы – у ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига» (102 балла).

На третьем месте – организации дошкольного образования (122 балла). Лидером является ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик» (148 баллов), а самые низкие баллы получил ГБДОУ НАО «Детский сад п. Красное» (97 баллов).

Среднее значение интегрального показателя качества образовательной деятельности в Ненецком автономном округе, по всем типам организаций, составляет **7,7 баллов из 10.**

Основные рекомендации образовательным организациям касаются улучшения фактически имеющегося материально-технического обеспечения оказания образовательных услуг. При этом отметим, что удовлетворённость получателей услуг данными параметрами находится на приемлемом уровне.

**Результаты независимой оценки качества услуг в сфере культуры**

Согласно результатам независимой оценки качества услуг в сфере культуры, разброс значений интегрального показателя составил от 114 баллов (ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара») до 152 баллов (ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное»). Максимально возможное значение показателя составляет 160 баллов.

Значение среднего интегрального показателя, характеризующего общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, составило 134 балла из 160.

Рекомендации в основном касаются улучшения удовлетворенности получателей услуг материально-техническим обеспечением организаций культуры, удовлетворенности качеством полиграфических материалов.

**Результаты независимой оценки качества услуг в сфере здравоохранения**

Согласно полученным результатам независимой оценки, среднее значение оценки качества услуг в сфере здравоохранения по медицинским организациям Ненецкого автономного округа составило 58,7 баллов (в 2016 г. - 55,2 балла).

Средние оценки по всем оцениваемым видам услуг по каждому учреждению: 1 место – ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» (65,0 баллов, в 2016 г. - 63,5 балла и 2-е место), 2 место – ООО «Федоров» (63,0 балла, в 2016 г. не оценивалось), 3 место - ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» (59,0 баллов, в 2016 г. - 67,3 балла и 1-е место), 4 место – ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» (58,5 баллов, в 2016 г. - 44,0 баллов и 3-е место), 5 место - ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» (48,25 баллов, в 2016 г. - 42,8 балла и 4-е место).

Рейтинг медицинских организаций по услугам, оказываемым в амбулаторных условиях, аналогичен рейтингу, построенному по средним значениям оценки качества всех медицинских учреждений. На 1 месте - ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» (68,5 баллов), 2 место – ООО «Федоров» (63,0 балла), 3 место - ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» (59,0 баллов), 4 место – ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» (58,5 баллов), 5 место - ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» (46,5 баллов).

Рейтинг медицинских организаций, оказывающих услуги в стационарных условиях, состоит всего из двух организаций: на 1 месте находится ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» (61,0 баллов), на втором - ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» (50,0 баллов).

Рекомендации для медицинских организаций даны по каждому из показателей. Для организаций есть существенная специфика, в зависимости от конкретной ситуации.

# Перспективы мониторинга, планируемые результаты

Проведение мониторинга, согласно российскому законодательству, является ежегодным. В последующие годы также планируется проведения данного мониторинга, с учетом нормативных требований к методике проведения, инструментарию и методике расчета показателей, которые могут быть приняты федеральными органами власти.

Тенденцией последующих мониторингов является увеличение роли информации об удовлетворенности получателей услуг деятельностью организаций, получаемой посредством сети Интернет. Анкеты для получателей услуг в сфере образования, культуры, здравоохранения, при их размещении на официальных Интернет-сайтах уполномоченных за проведение мониторинга органов власти, могут дать существенное количество мнений получателей услуг, и доля оценок, предоставленных исполнителям контракта таким образом, будет с течением времени продолжать расти.

Несмотря на это, анкеты, по которым проводится опрос, требуют существенных доработок как в смысловом значении, так и в методическом. Кроме того, требуется адаптация анкеты для он-лайн анкетирования.

С точки зрения расчета значений НОК требуется установить возможность неприменения показателей для организаций, которые не оказывают ряд услуг, вместо того, чтобы назначать им низший балл за их оказание (по факту – неоказание).

Таким образом, перспективы мониторинга связаны с усовершенствованием методики и расширением методов сбора полевой информации.

Относительно результатов мониторинга в последующие периоды, ожидается повышение значений, которые в настоящее время являются низкими, а также сохранение имеющихся высоких оценок на прежнем уровне.

# Приложение 1. Результаты независимой оценки качества услуг в сфере образования, культуры, медицинских услуг в табличной форме

Таблица 20. Рейтинг образовательных организаций Ненецкого автономного округа по результатам независимой оценки качества услуг

|  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов» | ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов» (+ «Детский сад «Теремок») | ГБОУ НАО «Средняя школа № 3» | ГБОУ НАО «Средняя школа № 4 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов» | ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки» | ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат» | ГБОУ НАО «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное» | ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига» | ГБОУ НАО «Средняя школа с. Несь» | ГБОУ НАО «Средняя школа с. Нижняя Пёша» | ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска» | ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута» | ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер» | ГБОУ НАО «Основная школа п. Каратайка» | ГБОУ НАО «Основная школа п. Усть-Кара» | ГБОУ НАО «Основная школа п. Нельмин-Нос» | ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино» | ГБОУ НАО «Средняя школа п. Шойна» | ГБОУ НАО «Основная школа д. Андег» | ГБОУ НАО «Основная школа с. Коткино» | ГБОУ НАО «Основная школа п. Амдерма» | ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Бугрино» | ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад д. Верхняя Пёша» | ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Хонгурей» | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Красное» |
| **1.** | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **1.1.** | Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» | 9,63 | 9,44 | 9,25 | 8,54 | 9,63 | 8,38 | 5,63 | 7,75 | 9,25 | 8,88 | 9,46 | 9,64 | 10,00 | 9,38 | 9,00 | 8,88 | 10,00 | 9,58 | 9,06 | 9,50 | 6,88 | 8,50 | 9,08 | 10,00 | 8,33 |
| **1.2.** | Наличие сведений о педагогических работниках организации | 9,56 | 9,44 | 9,54 | 8,77 | 9,06 | 7,25 | 6,63 | 8,50 | 8,81 | 7,50 | 9,64 | 9,64 | 10,00 | 9,25 | 6,88 | 8,75 | 9,00 | 9,58 | 7,25 | 8,00 | 7,00 | 6,25 | 7,08 | 10,00 | 6,52 |
| **1.3.** | Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации | 9,41 | 7,50 | 8,63 | 5,73 | 9,50 | 9,38 | 6,00 | 6,00 | 7,75 | 5,75 | 9,29 | 9,11 | 10,00 | 8,13 | 8,13 | 6,13 | 7,64 | 8,38 | 6,13 | 7,75 | 8,38 | 7,25 | 8,58 | 7,33 | 4,67 |
| **1.4.** | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) | 4,29 | 7,53 | 6,38 | 3,85 | 9,50 | 4,25 | 3,88 | 3,50 | 3,63 | 4,88 | 9,46 | 6,29 | 5,00 | 5,25 | 4,88 | 5,00 | 5,82 | 9,58 | 3,81 | 3,75 | 5,06 | 5,50 | 4,58 | 2,92 | 6,10 |
| **2.** | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **2.1.** | Материально-техническое и информационное обеспечение организации | 8,38 | 8,78 | 7,63 | 7,42 | 9,06 | 7,38 | 3,75 | 5,13 | 6,06 | 6,63 | 7,75 | 8,11 | 8,38 | 7,13 | 5,75 | 4,75 | 8,00 | 7,88 | 4,00 | 7,25 | 4,56 | 5,50 | 3,50 | 3,58 | 2,56 |
| **2.2.** | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся | 7,28 | 8,44 | 5,42 | 9,02 | 8,00 | 8,75 | 7,50 | 2,88 | 6,50 | 7,00 | 7,43 | 8,14 | 8,13 | 7,50 | 4,50 | 3,25 | 8,82 | 7,29 | 4,13 | 6,75 | 7,69 | 6,25 | 6,17 | 5,50 | 3,46 |
| **2.3.** | Условия для индивидуальной работы с обучающимися | 9,13 | 9,34 | 8,79 | 4,99 | 7,81 | 8,38 | 5,13 | 4,75 | 7,13 | 5,88 | 5,61 | 8,29 | 8,88 | 6,38 | 4,88 | 5,13 | 9,00 | 9,00 | 5,00 | 4,00 | 4,38 | 5,50 | 3,75 | 6,00 | 2,13 |
| **2.4.** | Наличие дополнительных образовательных программ | 8,91 | 8,13 | 7,17 | 8,11 | 6,69 | 5,88 | 5,25 | 4,38 | 4,56 | 3,75 | 8,46 | 5,11 | 6,38 | 6,63 | 4,25 | 4,00 | 7,82 | 10,00 | 4,50 | 5,50 | 3,44 | 4,50 | 0,00 | 4,75 | 2,02 |
| **2.5.** | Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях | 8,94 | 9,38 | 9,25 | 9,13 | 8,63 | 6,63 | 5,13 | 7,88 | 7,06 | 5,38 | 7,64 | 7,82 | 8,75 | 8,00 | 5,88 | 5,25 | 10,00 | 7,58 | 4,75 | 5,75 | 3,44 | 4,75 | 5,50 | 5,00 | 4,31 |
| **2.6.** | Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | 8,91 | 9,19 | 8,00 | 7,73 | 10,19 | 10,00 | 5,88 | 2,00 | 6,88 | 6,38 | 4,57 | 7,11 | 5,25 | 6,00 | 3,13 | 3,13 | 7,82 | 6,08 | 2,50 | 3,25 | 3,44 | 5,25 | 2,50 | 2,50 | 5,83 |
| **2.7.** | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | 5,81 | 8,72 | 5,58 | 7,58 | 7,25 | 9,63 | 3,50 | 2,75 | 4,31 | 5,63 | 3,64 | 3,39 | 5,25 | 6,25 | 3,88 | 4,88 | 5,64 | 7,58 | 2,50 | 6,00 | 4,94 | 4,00 | 2,50 | 3,75 | 0,94 |
| **3.** | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности педагогических работников** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **3.1.** | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность работников образовательной организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| **3.2.** | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников образовательной организации, от общего числа опрошенных обучающихся | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| **4.** | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательной организации, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности данной образовательной организации** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **4.1.** | Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации | 10,0 | 10,0 | 9,7 | 9,4 | 9,5 | 10,0 | 9,0 | 9,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| **4.2.** | Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| **4.3.** | Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 10,0 | 9,8 | 10,0 | 9,8 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 7,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
|  | **Итоговое значение интегрального показателя качества образовательной деятельности (0-160 баллов)** | **140** | **146** | **135** | **130** | **145** | **136** | **107** | **102** | **122** | **118** | **133** | **133** | **136** | **130** | **111** | **109** | **140** | **143** | **104** | **118** | **109** | **113** | **103** | **111** | **97** |
|  | **Среднее (нормированное по числу показателей) значение интегрального показателя организации** | **8,8** | **9,1** | **8,5** | **8,1** | **9,1** | **8,5** | **6,7** | **6,3** | **7,6** | **7,4** | **8,3** | **8,3** | **8,5** | **8,1** | **6,9** | **6,8** | **8,7** | **8,9** | **6,5** | **7,3** | **6,8** | **7,1** | **6,5** | **7,0** | **6,1** |
|  | **Среднее значение интегрального показателя качества образовательной деятельности (0-160 баллов)** | **7,7** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Таблица 21. Рейтинг образовательных организаций Ненецкого автономного округа по результатам независимой оценки качества услуг (продолжение)

|  |  | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Нельмин-Нос» | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь» | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Нижняя Пёша» | ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка» | ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик» | ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга» | ГБДОУ НАО «Детский сад «Ромашка» (объединение + «Детский сад «Родничок») | ГБДОУ НАО «Детский сад «Росток» | ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик» | ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Сказка» | ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко» | ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка - детский сад «Умка» | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Амдерма» | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Великовисочное» | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Индига» | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка» | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Коткино» | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Оксино» | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Ома» | ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска» | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Усть-Кара» | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Харута» | ГБДОУ НАО «Детский сад п. Хорей-Вер» | ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств» | ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер» |
| **1.** | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **1.1.** | Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» | 9,11 | 8,75 | 10,00 | 9,75 | 9,62 | 9,88 | 9,63 | 9,75 | 9,81 | 8,75 | 9,88 | 9,63 | 9,17 | 9,69 | 9,06 | 9,50 | 9,69 | 9,38 | 9,38 | 9,00 | 7,75 | 9,38 | 9,58 | 9,75 | 9,95 |
| **1.2.** | Наличие сведений о педагогических работниках организации | 8,04 | 6,96 | 8,00 | 9,25 | 9,24 | 9,69 | 9,69 | 9,38 | 9,81 | 8,63 | 8,88 | 9,13 | 9,58 | 9,00 | 9,00 | 8,00 | 8,00 | 6,88 | 7,25 | 9,00 | 5,78 | 7,75 | 8,79 | 9,63 | 9,95 |
| **1.3.** | Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации | 8,57 | 8,57 | 9,50 | 8,00 | 8,86 | 7,88 | 9,13 | 8,13 | 9,69 | 8,13 | 9,38 | 9,25 | 9,17 | 6,50 | 9,69 | 9,50 | 7,00 | 7,75 | 8,13 | 9,50 | 7,91 | 8,44 | 9,17 | 9,56 | 8,93 |
| **1.4.** | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) | 8,61 | 5,21 | 5,50 | 3,88 | 3,86 | 6,19 | 4,19 | 7,00 | 7,19 | 5,63 | 9,50 | 4,06 | 4,17 | 6,56 | 4,38 | 6,75 | 6,19 | 5,06 | 5,13 | 9,00 | 5,75 | 5,94 | 7,38 | 4,56 | 4,90 |
| **2.** | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **2.1.** | Материально-техническое и информационное обеспечение организации | 3,71 | 3,68 | 5,25 | 4,63 | 6,13 | 6,44 | 5,06 | 5,38 | 7,06 | 4,00 | 5,25 | 6,50 | 4,25 | 2,50 | 4,25 | 7,25 | 6,00 | 3,94 | 4,33 | 6,00 | 3,75 | 5,06 | 6,29 | 3,94 | 4,88 |
| **2.2.** | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся | 3,96 | 4,50 | 7,50 | 7,63 | 8,46 | 9,31 | 5,88 | 8,38 | 9,13 | 7,00 | 9,00 | 7,63 | 5,75 | 6,13 | 5,63 | 8,50 | 7,00 | 6,56 | 7,58 | 8,25 | 6,28 | 6,38 | 8,29 | 4,41 | 7,93 |
| **2.3.** | Условия для индивидуальной работы с обучающимися | 3,11 | 3,11 | 7,25 | 7,75 | 8,59 | 8,13 | 7,00 | 5,88 | 8,31 | 4,75 | 8,63 | 6,50 | 4,83 | 1,25 | 4,94 | 9,00 | 5,56 | 6,19 | 6,67 | 7,25 | 4,31 | 7,06 | 6,08 | 6,75 | 6,40 |
| **2.4.** | Наличие дополнительных образовательных программ | 3,82 | 3,29 | 6,25 | 8,50 | 5,76 | 5,88 | 7,56 | 4,50 | 9,56 | 5,63 | 8,63 | 4,06 | 2,50 | 3,75 | 6,56 | 6,75 | 3,94 | 3,00 | 4,17 | 4,50 | 4,44 | 8,69 | 5,38 | 6,31 | 8,38 |
| **2.5.** | Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях | 5,75 | 2,50 | 7,50 | 8,25 | 6,79 | 7,25 | 7,06 | 7,25 | 9,00 | 5,63 | 6,63 | 5,75 | 0,00 | 6,50 | 2,81 | 7,50 | 4,69 | 5,25 | 7,17 | 7,75 | 3,59 | 5,06 | 5,29 | 7,44 | 8,85 |
| **2.6.** | Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | 5,71 | 3,86 | 5,00 | 7,88 | 9,13 | 7,25 | 8,25 | 6,25 | 9,75 | 5,13 | 7,75 | 6,38 | 1,00 | 3,50 | 4,06 | 5,75 | 5,06 | 4,13 | 7,67 | 7,00 | 5,78 | 4,06 | 5,25 | 6,13 | 4,83 |
| **2.7.** | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | 3,00 | 1,96 | 6,00 | 7,00 | 8,13 | 7,88 | 4,13 | 6,38 | 8,63 | 3,50 | 7,00 | 5,63 | 2,50 | 4,38 | 4,06 | 6,75 | 3,44 | 3,13 | 3,96 | 4,25 | 3,44 | 5,88 | 2,29 | 8,00 | 7,20 |
| **3.** | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности педагогических работников** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **3.1.** | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность работников образовательной организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| **3.2.** | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников образовательной организации, от общего числа опрошенных обучающихся | 10,0 | 8,6 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| **4.** | **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательной организации, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности данной образовательной организации** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **4.1.** | Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации | **10,0** | **8,6** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **9,5** | **10,0** | **10,0** | **8,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **9,8** | **10,0** |
| **4.2.** | Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг | **10,0** | **8,6** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** |
| **4.3.** | Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** | **10,0** |
|  | **Итоговое значение интегрального показателя качества образовательной деятельности (0-160 баллов)** | **113** | **98** | **128** | **133** | **135** | **136** | **127** | **128** | **148** | **115** | **141** | **125** | **103** | **110** | **114** | **135** | **117** | **111** | **121** | **132** | **109** | **124** | **124** | **126** | **132** |
|  | **Среднее (нормированное по числу показателей) значение интегрального показателя организации** | **7,1** | **6,1** | **8,0** | **8,3** | **8,4** | **8,5** | **7,9** | **8,0** | **9,2** | **7,2** | **8,8** | **7,8** | **6,4** | **6,9** | **7,2** | **8,5** | **7,3** | **7,0** | **7,6** | **8,2** | **6,8** | **7,7** | **7,7** | **7,9** | **8,3** |
|  | **Среднее значение интегрального показателя качества образовательной деятельности (0-160 баллов)** | **7,7** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Таблица 22. Рейтинг организаций Ненецкого автономного округа, оказывающих услуги в сфере культуры, по результатам независимой оценки качества услуг

| № п.п. | Показатель | Метод проведения НОК | Критерии оценок | Единица измерения (значение показателя) | НОРМИРОВАННЫЕ ОЦЕНКИ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ГБУК «Дворец культуры «Арктика» | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Амдерма» | ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег» | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Бугрино» | ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры» | ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры» | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Каратайка» | ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой» | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное» | ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества» | ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры» | | | ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры» | | | ГБУК НАО «Омский центральный Дом культуры» | | | ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»; | | | ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга» | | | ГБУК НАО «Информационный-досуговый центр поселка Хорей-Вер»; | ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна» |
| **1. Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **1.1.** | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | |  |
| 1.1.1. | полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда | наличие информации на официальном сайте организации культуры | «1» –информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2; «0,5» –информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети «Интернет», число переходов от 3 до 10; «0» –информационный объект не найден (число переходов превышает 10). | от 0 до 10 баллов | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | 2 | | | 2 | | | 2 | | | 2 | | | 2 | 2 |
| 1.1.2. | дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | 2 | | | 2 | | | 2 | | | 2 | | | 2 | 2 |
| 1.1.3. | учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | 2 | | | 2 | | | 2 | | | 2 | | | 2 | 2 |
| 1.1.4. | структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | 2 | | | 2 | | | 2 | | | 2 | | | 2 | 2 |
| 1.1.5. | фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | 2 | | | 2 | | | 2 | | | 2 | | | 2 | 2 |
|  | СУММА баллов по показателю 1.1. |  |  |  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | | 10 | | | 10 | | | 10 | | | 10 | | | 10 | 10 |
| **1.2.** | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | |  |
| 1.2.1. | сведения о видах предоставляемых услуг | наличие информации на официальном сайте организации культуры | «1» –информационный объект найден,  «0» –информационный объект не найден. | от 0 до 10 баллов | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | 1,4 |
| 1.2.2. | копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | 1,4 |
| 1.2.3. | копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | 1,4 |
| 1.2.4. | информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | 1,4 |
| 1.2.5. | копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | | | 0,0 | | | 0,0 | | | 0,0 | | | 0,0 | | | 0,0 | 0,0 |
| 1.2.6. | информация о планируемых мероприятиях | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | 1,4 |
| 1.2.7. | информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | | | 1,4 | 1,4 |
|  | СУММА баллов по показателю 1.2. (округление) |  |  |  | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | | | 9 | | | 9 | | | 9 | | | 9 | | | 9 | 9 |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | изучение мнения получателей услуг | Получатели услуг оценивают показатели в баллах от 1 до 10 | от 1 до 10 баллов | 8,3 | 9,4 | 8,8 | 9,6 | 8,6 | 8,7 | 9,3 | 8,0 | 9,6 | 8,2 | 9,3 | | | 9,6 | | | 8,7 | | | 7,0 | | | 8,6 | | | 9,2 | 8,2 |
| **2.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | изучение мнения получателей услуг | Получатели услуг оценивают показатели в баллах от 1 до 10 | от 1 до 10 баллов | 8,4 | 9,3 | 9,2 | 8,8 | 8,6 | 8,5 | 9,8 | 8,8 | 9,9 | 8,0 | 9,4 | | | 9,6 | | | 8,6 | | | 6,6 | | | 8,5 | | | 8,3 | 8,4 |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | от 1 до 10 баллов | 8,1 | 8,7 | 8,6 | 9,0 | 8,1 | 8,1 | 9,7 | 8,3 | 9,7 | 8,0 | 9,0 | | | 9,4 | | | 8,2 | | | 6,9 | | | 7,8 | | | 8,4 | 8,2 |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | от 1 до 10 баллов | 6,6 | 9,1 | 7,6 | 8,2 | 8,7 | 7,9 | 6,8 | 8,5 | 9,7 | 7,6 | 8,1 | | | 9,4 | | | 8,5 | | | 6,6 | | | 7,0 | | | 6,9 | 7,2 |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | от 1 до 10 баллов | 8,2 | 9,0 | 8,8 | 9,4 | 8,5 | 9,0 | 9,0 | 8,3 | 10,0 | 8,2 | 9,7 | | | 9,9 | | | 9,0 | | | 7,4 | | | 8,5 | | | 8,6 | 8,4 |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | от 1 до 10 баллов | 3,2 | 0,8 | 4,6 | 2,0 | 4,1 | 3,2 | 5,6 | 1,2 | 5,2 | 2,4 | 3,5 | | | 3,9 | | | 3,3 | | | 2,9 | | | 1,8 | | | 6,7 | 1,4 |
| **3.** | **Время ожидания предоставления услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | изучение мнения получателей услуг | Получатели услуг оценивают показатели в баллах от 1 до 10 | от 1 до 10 баллов | 8,3 | 9,0 | 8,8 | 9,2 | 8,8 | 9,3 | 9,4 | 8,8 | 9,9 | 8,7 | 9,6 | | | 9,7 | | | 8,9 | | | 7,9 | | | 8,5 | | | 9,1 | 8,4 |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | от 1 до 10 баллов | 8,0 | 9,4 | 8,8 | 9,0 | 8,9 | 8,7 | 9,7 | 8,3 | 10,0 | 8,8 | 9,7 | | | 9,8 | | | 9,1 | | | 7,3 | | | 8,7 | | | 9,3 | 8,4 |
| **4.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | изучение мнения получателей услуг | Получатели услуг оценивают показатели в баллах от 1 до 10 | от 1 до 10 баллов | 8,4 | 9,3 | 9,2 | 9,2 | 9,5 | 9,1 | 9,5 | 8,8 | 10,0 | 9,0 | 10,0 | | | 10,0 | | | 9,4 | | | 8,2 | | | 8,5 | | | 9,4 | 8,8 |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | от 1 до 10 баллов | 8,3 | 9,5 | 9,4 | 9,0 | 8,3 | 9,0 | 9,2 | 8,3 | 9,9 | 9,3 | 9,9 | | | 9,9 | | | 9,1 | | | 7,8 | | | 8,5 | | | 9,4 | 8,4 |
| **5.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | изучение мнения получателей услуг | Получатели услуг оценивают показатели в баллах от 1 до 10 | от 1 до 10 баллов | 8,3 | 9,4 | 8,6 | 8,6 | 9,3 | 8,5 | 9,5 | 8,3 | 9,9 | 8,8 | 9,4 | | | 9,8 | | | 8,9 | | | 7,8 | | | 8,2 | | | 9,0 | 8,0 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | от 1 до 10 баллов | 8,0 | 8,9 | 7,4 | 7,0 | 7,1 | 6,6 | 6,4 | 7,7 | 9,8 | 7,7 | 8,1 | | | 9,1 | | | 8,8 | | | 6,0 | | | 7,6 | | | 6,8 | 7,0 |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | от 1 до 10 баллов | 8,3 | 9,2 | 9,0 | 9,2 | 8,9 | 8,1 | 8,8 | 8,3 | 9,9 | 8,2 | 8,8 | | | 9,2 | | | 9,3 | | | 6,8 | | | 7,5 | | | 7,8 | 7,4 |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | от 1 до 10 баллов | 7,9 | 9,1 | 8,2 | 8,0 | 7,9 | 7,9 | 8,3 | 8,3 | 9,8 | 8,4 | 9,3 | | | 9,8 | | | 8,7 | | | 6,7 | | | 8,2 | | | 7,7 | 7,2 |
| **Интегральные показатели организаций, характеризующий общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, баллы** | | | | | **126,8** | **138,7** | **135,6** | **134,8** | **134,1** | **131,2** | **139,6** | **128,7** | **151,9** | **129,9** | **142,4** | **147,7** | | | **137,0** | | | **114,5** | | | **126,5** | | | **135,2** | | | **124,0** |
| **Средний интегральный показатель, характеризующий общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, балл** | | | | | **133,9** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Таблица 23. Результаты независимой оценки качества медицинских услуг, оказываемых врачами-терапевтами, педиатрами, врачами общей практики в амбулаторных условиях, с исходными значениями показателей

| N | Показатели | Метод сбора информации | Единица измерения | Расчет показателя | Значение показателя в баллах | | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» | | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» | | ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» | | ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» | | ООО "Федоров" | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| п/п | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| **1.** | **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации** | | | | | | |  | |  | |  | |  | |  | |
| 1.1. | Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет | Кабинетный анализа Интернет-сайта | баллы | В соответствии с порядком формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru | 0-1 балл | | **0,5** | | **1,0** | | **1,0** | | **1,0** | | **0,0** | |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):http://base.garant.ru/files/base/70835536/1379972198.pnghttp://base.garant.ru/files/base/70835536/3416862670.pnghttp://base.garant.ru/files/base/70835536/2954240554.pnghttp://base.garant.ru/files/base/70835536/1649413285.png | Кабинетный анализа Интернет-сайта | баллы | http://base.garant.ru/files/base/70835536/1653471616.pngналичие информации – 1, иные случаи - 0 | 0-1 балл | |  | |  | |  | |  | |  | |
| общая информация | коэффициент 0,2 | 0,2 | | 0,20 | | 0,20 | | 0,20 | | 0,20 | |
| информация о медицинской деятельности | коэффициент 0,5 | 0,5 | | 0,50 | | 0,50 | | 0,50 | | 0,50 | |
| информация о медицинских работниках | коэффициент 0,2 | 0,2 | | 0,20 | | 0,20 | | 0,20 | | 0,20 | |
| иная информация | коэффициент 0,1 | 0,1 | | 0,10 | | 0,10 | | 0,10 | | 0,10 | |
|  | **СУММА по показателю 1.2** |  |  |  |  | | **1** | | **1,00** | | **1** | | **1,00** | | **0,5** | |
| 1.3. | Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: | Кабинетный анализа Интернет-сайта | баллы | Сумма баллов | 0-2 балла | |  | |  | |  | |  | |  | |
| форма для подачи электронного обращения; | отсутствие – 0, наличие - 1 | 1 | | 1,00 | | 1,00 | | 1,00 | | 1,00 | |
| анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде) | отсутствие – 0, наличие - 1 | 1 | | 1,00 | | 1,00 | | 1,00 | | 1,00 | |
|  | **СУММА по показателю 1.3.** |  |  |  |  | | **2** | | **2,00** | | **2** | | **2,00** | | **2,00** | |
| 1.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации, k1 | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку в баллах в соответствии с приведённой схемой | - 0 баллов, k1<70% | 0-5 | | 85,71% | | 75,6% | | 100,0% | | 76,9% | | 100,0% | |
| - 1 балл, 70%≤ k1<75% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 2 балла, 75%≤ k1<80% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 3 балла, 80%≤ k1<85% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 4 балла, 85%≤ k1<90% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 5 баллов, k1≥90% |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | | **4** | | **2,00** | | **5** | | **2,00** | | **5,00** | |
| 1.5. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации, k2 | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку в баллах в соответствии с приведённой схемой | - 0 баллов, k2<70% | 0-5 | | 71,43% | | 70,0% | | 88,9% | | 88,1% | | 100,0% | |
| - 1 балл, 70%≤ k2<75% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 2 балла, 75%≤ k2<80% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 3 балла, 80%≤ k2<85% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 4 балла, 85%≤ k2<90% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 5 баллов, k2≥90% |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | | **1** | | 1 | | **4** | | 4,00 | | 5,00 | |
|  | **СУММА по показателю 1** |  |  |  |  | | **8,5** | | **7,0** | | **13,0** | | **10,0** | | **12,5** | |
| **2.** | **Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения** | | | | | | |  | |  | |  | |  | |  | |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (s) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку в баллах в соответствии с приведённой схемой | - 0 баллов, s<70% | 0-5 | | 90,00% | | 86,2% | | 97,0% | | 90,7% | | 100,0% | |
| - 1 балл, 70%≤s<75% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 2 балла, 75%≤s<80% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 3 балла, 80%≤s<85% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 4 балла, 85%≤s<90% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 5 баллов, s≥90% |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | | **5** | | 4,00 | | **5** | | 5,00 | | 5,00 | |
| 2.2. | Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) | Анкетирование получателей услуг | **Количество дней** переводится в баллы согласно схеме | равен – 1 балл | 0-5 | | 4,0 | | 5,0 | | 5,0 | | 5,0 | | 0,0 | |
| меньше на 1 день - 2 балла | 5,0 | | 5,0 | | 5,0 | | 5,0 | | 5,0 | |
| меньше на 2 дня - 3 балла |  | |  | |  | |  | |  | |
| меньше на 3 дня - 4 балла |  | |  | |  | |  | |  | |
| меньше на 1/2 срока - 5 баллов |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | | **5** | | **5,00** | | **5,00** | | **5,00** | | **5,0** | |
| 2.3. | Доступность записи на прием к врачу: | Анкетирование получателей услуг | баллы | Сумма баллов | 0-4 | |  | |  | |  | |  | |  | |
| по телефону, | наличие - 1; отсутствие - 0 | 1 | | 1,00 | | 1 | | 1,00 | | 1,00 | |
| с использованием сети Интернет, | наличие - 1; отсутствие - 0 | 1 | | 1,00 | | 1 | | 1,00 | | 1,00 | |
| в регистратуре лично, | наличие - 1; отсутствие - 0 | 1 | | 1,00 | | 1 | | 1,00 | | 1,00 | |
| лечащим врачом на приеме при посещении | наличие - 1; отсутствие - 0 | 1 | | 1,00 | | 1 | | 1,00 | | 1,00 | |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | | **4** | | **4**,00 | | **4** | | 4,00 | | 4,00 | |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку в баллах в соответствии с приведённой схемой | - 0 баллов, u<70% | 0-5 | | 86,00% | | 88,3% | | 95,5% | | 94,4% | | 89,7% | |
| - 1 балл, 70%≤ u <75% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 2 балла, 75%≤ u <80% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 3 балла, 80%≤ u <85% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 4 балла, 85%≤ u <90% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 5 баллов, u ≥90% |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | | **4,0** | | **4,0** | | **5,0** | | **5,0** | | **4,0** | |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку в баллах в соответствии с приведённой схемой | y < 50% - 0 баллов | 0-5 | |  | | 33,3% | | 66,7% | | 0,0% | |  | |
| - 1 балл, 50%≤ y <55% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 2 балла, 55%≤ y <60% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 3 балла, 60%≤ y <65% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 4 балла, 65%≤ y <70% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 5 баллов, y ≥70% |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | |  | | **0,00** | | **4** | | **0,00** | | **0** | |
|  | **СУММА по показателю 2** |  |  |  |  | | **18,0** | | **17,0** | | **23,0** | | **19,0** | | **18** | |
| **3.** | **Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги** | | | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| 3.1. | Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи). Нормативный срок проведения диагностических, инструментальных и лабораторных исследований - не более 10 рабочих дней со дня направления (14 календарных дней - расчетно). Срок ожидания компьютерной томографии и магнитно-резонансной томографии, ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме - не более 20 рабочих дней с момента направления (27 календарных дней - расчетно). Перевод календарных дней в рабочие: 22 рабочих дня = 30 календарным дням. | Анкетирование получателей услуг | **Количество дней** переводится в баллы согласно схеме | равен - 1 балл | 0-5 | | Диагностические, инструментальные и лабораторные исследования | | | | | | | |  | |
| меньше на 1 день - 2 балла | 5,0 | | 5,00 | | 5,00 | | 5,00 | | 5,00 | |
| меньше на 2 дня - 3 балла | Компьютерная томография и магнитно-резонансная томография, ангиография | | | | | | | | | | |
| меньше на 3 дня - 4 балла | 4,0 | | 4,00 | |  | | 4,00 | |  | |
| меньше на 1/2 срока - 5 баллов | Среднее значение в баллах по 2 видам диагностики | | | | | | | |  | |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | | **4,50** | | **4,50** | | **2,50** | | **4,50** | | **2,50** | |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку в баллах в соответствии с приведённой схемой | - 0 баллов, v<70% | 0-5 | | 92% | | 84,8% | | 97,0% | | 94,4% | | 95,7% | |
| - 1 балл, 70%≤ v <75% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 2 балла, 75%≤ v <80% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 3 балла, 80%≤ v <85% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 4 балла, 85%≤ v <90% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 5 баллов, v ≥90% |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | | **5** | | **3,00** | | **5** | | **5,00** | | **5,00** | |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку в баллах в соответствии с приведённой схемой | - 0 баллов, d<70% | 0-5 | | Для диагностических, инструментальных, лабораторных исследований: | | | | | | | |  | |
| - 1 балл, 70%≤ d <75% | 95,0% | | 89,7% | | 100,0% | | 96,0% | | 100,0% | |
| - 2 балла, 75%≤ d <80% | Для компьютерной томографии и магнитно-резонансной томографии, ангиографии, % | | | | | | | |  | |
| - 3 балла, 80%≤ d <85% | 87,5% | | 78,6% | |  | | 72,7% | |  | |
| - 4 балла, 85%≤ d <90% | Среднее значение, % | | | | | | | |  | |
| - 5 баллов, d ≥90% | 91,3% | | 84,1% | | 100,0% | | 84,4% | | 100,0% | |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | | **5** | | **3,00** | | **5** | | **3,00** | | **5,00** | |
|  | **СУММА по показателю 3** |  |  |  |  | | **14,5** | | **10,5** | | **12,5** | | **12,5** | | **12,5** | |
| **4.** | **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку в баллах в соответствии с приведённой схемой | - 0 баллов, m <70% | 0-5 | | 92,00% | | 84,8% | | 97,0% | | 91,6% | | 95,7% | |
| - 1 балл, 70%≤ m <75% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 2 балла, 75%≤ m <80% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 3 балла, 80%≤ m <85% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 4 балла, 85%≤ m <90% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 5 баллов, m ≥90% |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | | **5** | | **3,00** | | **5** | | **5,00** | | **5,00** | |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку в баллах в соответствии с приведённой схемой | - 0 баллов, g <70% | 0-5 | | 94,00% | | 84,1% | | 96,9% | | 89,7% | | 95,7% | |
| - 1 балл, 70%≤ g <75% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 2 балла, 75%≤ g <80% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 3 балла, 80%≤ g <85% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 4 балла, 85%≤ g <90% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 5 баллов, g ≥90% |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | | **5** | | **3,00** | | **5** | | **4,00** | | **5,00** | |
|  | **СУММА по показателю 4** |  |  |  |  | | **10,0** | | **6,0** | | **10,0** | | **9,0** | | **10,0** | |
| **5.** | **Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации** | | | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку в баллах в соответствии с приведённой схемой | - 0 баллов, f <70% | 0-5 | | 88,0% | | 84,1% | | 95,5% | | 88,9% | | 91,3% | |
| - 1 балл, 70%≤ f <75% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 2 балла, 75%≤ f <80% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 3 балла, 80%≤ f <85% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 4 балла, 85%≤ f <90% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 5 баллов, f ≥90% |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | | **4** | | **3,00** | | **5** | | **4,00** | | **5,00** | |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку в баллах в соответствии с приведённой схемой | - 0 баллов, r <70% | 0-5 | | 88,0% | | 82,1% | | 93,9% | | 88,0% | | 95,7% | |
| - 1 балл, 70%≤ r <75% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 2 балла, 75%≤ r <80% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 3 балла, 80%≤ r <85% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 4 балла, 85%≤ r <90% |  | |  | |  | |  | |  | |
| - 5 баллов, r ≥90% |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | | **4** | | **3,00** | | **5** | | **4,00** | | **5,00** | |
|  | **СУММА по показателю 5** |  |  |  |  | | **8,0** | | **6,0** | | **10,0** | | **8,0** | | **10,0** | |
|  | **ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ** |  |  |  |  | | **59,0** | | **46,5** | | **68,5** | | **58,5** | | **63,0** | |

Таблица 24. Рейтинг организаций Ненецкого автономного округа по результатам независимой оценки качества медицинских услуг, оказываемых врачами-специалистами в стационарных условиях, с исходными значениями показателей

| N п/п | Показатели | Метод сбора информации | Единица измерения | Расчет показателя | Значение показателя в баллах | Показатели для медицинских организаций, оказывающих услуги в стационарных условиях | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | | 2 |
| ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» | | ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» |
| **1.** | **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации** | | | | | |  |  |
| 1.1. | Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет | Кабинетный анализа Интернет-сайта | баллы | В соответствии с порядком формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru | 0-1 | **1** | | **1** |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): | Кабинетный анализа Интернет-сайта | баллы | http://base.garant.ru/files/base/70835536/1653471616.png  наличие информации – 1, иные случаи - 0 | 0-1 |  | |  |
| общая информация (i1) | коэффициент 0,2 | 0,2 | | 0,2 |
| информация о медицинской деятельности (i2) |  | |  |
| информация о медицинских работниках (i3) | коэффициент 0,5 | 0,5 | | 0,5 |
| иная информация (i4) |  | |  |
|  | коэффициент 0,2 | 0,2 | | 0,2 |
|  | |  |
| коэффициент 0,1 | 0,1 | | 0,1 |
|  | |  |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | **1** | | **1** |
| 1.3. | Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: | Кабинетный анализа Интернет-сайта | баллы | Сумма баллов | 0-2 |  | |  |
| форма для подачи электронного обращения; | отсутствие – 0, наличие - 1 | 1 | | 1 |
| анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде) | отсутствие – 0, наличие - 1 | 1 | | 1 |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | **2** | | **2** |
| 1.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (k1) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | - 0 баллов, k1<70% | 0-5 | 75,0% | | 97,40% |
| - 1 балл, 70%≤ k1<75% |  | |  |
| - 2 балла, 75%≤ k1<80% |  | |  |
| - 3 балла, 80%≤ k1<85% |  | |  |
| - 4 балла, 85%≤ k1<90% |  | |  |
| - 5 баллов, k1≥90% |  | |  |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | **2** | | **5** |
| 1.5. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (k2) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | - 0 баллов, k2<70% | 0-5 | 63,6% | | 87,50% |
| - 1 балл, 70%≤ k2<75% |  | |  |
| - 2 балла, 75%≤ k2<80% |  | |  |
| - 3 балла, 80%≤ k2<85% |  | |  |
| - 4 балла, 85%≤ k2<90% |  | |  |
| - 5 баллов, k2≥90% |  | |  |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | **0** | | **4** |
| **2.** | **Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения** | | | | | |  |  |
| 2.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | - 0 баллов, u<70% | 0-5 | 81,8% | | 72,7% |
| - 1 балл, 70%≤ u <75% | 3,0 | | 1,0 |
| - 2 балла, 75%≤ u <80% | 91,1% | | 68,2% |
| - 3 балла, 80%≤ u <85% | 5,0 | | 4,0 |
| - 4 балла, 85%≤ u <90% |  | |  |
| - 5 баллов, u ≥90% |  | |  |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | **4,0** | | **1,0** |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (р) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | - 0 баллов, p <70% | 0-5 | 80,0% | | 84,80% |
| - 1 балл, 70%≤ p <75% |  | |  |
| - 2 балла, 75%≤ p <80% |  | |  |
| - 3 балла, 80%≤ p <85% |  | |  |
| - 4 балла, 85%≤ p <90% |  | |  |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | **3** | | **3** |
| 2.3. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | - 0 баллов, d <90% | 0-3 | 92,5% | | 100,0% |
| - 1 балл, 90%≤ d <95% |  | |  |
| - 2 балла, 95%≤ d <100% |  | |  |
| - 3 балла, d =100% |  | |  |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | **1** | | **3** |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (i) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | - 0 баллов, I <90% | 0-3 | 84,6% | | 90,4% |
| - 1 балл, 90%≤ I <95% |  | |  |
| - 2 балла, 95%≤ I <100% |  | |  |
| - 3 балла, I =100% |  | |  |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | **0** | | **1** |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | y < 50% - 0 баллов | 0-5 | 81,8% | | 59,9% |
| - 1 балл, 50%≤ y <55% |  | |  |
| - 2 балла, 55%≤ y <60% |  | |  |
| - 3 балла, 60%≤ y <65% |  | |  |
| - 4 балла, 65%≤ y <70% |  | |  |
| - 5 баллов, y ≥70% |  | |  |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | **5** | | **2** |
| **3.** | **Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги** | | | | | |  |  |
| 3.1. | Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n). Норматив - до 60 минут. | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | http://base.garant.ru/files/base/70835536/1666215507.pngn < 120' – 0 баллов | 0-5 | 41,5 | | 29,4 |
| - 1 балл |  | |  |
| http://base.garant.ru/files/base/70835536/4267283496.png- 2 балла |  | |  |
| http://base.garant.ru/files/base/70835536/976279810.png- 3 балла |  | |  |
| - 4 балла |  | |  |
| http://base.garant.ru/files/base/70835536/3842745290.pngn < 30' - 5 баллов |  | |  |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | **4,00** | | **5,00** |
| 3.2. | Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи). Допускается наличие очередности и ожидания на плановую госпитализацию, за исключением случаев госпитализации для получения высокотехнологичной медицинской помощи, не более 30 дней со дня выдачи лечащим врачом направления на госпитализацию (при условии обращения пациента за госпитализацией в рекомендуемые лечащим врачом сроки) с регистрацией в листе ожидания. | Анкетирование получателей услуг | **Количество дней** переводится в **баллы** согласно схеме | равен - 1 балл | 0-5 | 15,6 | | 15,6 |
| меньше на 1 день - 2 балла |  | |  |
| меньше на 2 дня - 3 балла |  | |  |
| меньше на 3 дня - 4 балла |  | |  |
| меньше на 1/2 срока - 5 баллов |  | |  |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | **4,0** | | **4,0** |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | - 0 баллов, v<70% | 0-5 | 93,3% | | 91,5% |
| - 1 балл, 70%≤ v <75% |  | |  |
| - 2 балла, 75%≤ v <80% |  | |  |
| - 3 балла, 80%≤ v <85% |  | |  |
| - 4 балла, 85%≤ v <90% |  | |  |
| - 5 баллов, v ≥90% |  | |  |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | **5,0** | | **5,0** |
| **4.** | **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации** | | | | | |  |  |
| 4.1. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | - 0 баллов, m <70% | 0-5 | 91,1% | | 98,5% |
| - 1 балл, 70%≤ m <75% | 86,5% | | 96,9% |
| - 2 балла, 75%≤ m <80% |  | |  |
| - 3 балла, 80%≤ m <85% |  | |  |
| - 4 балла, 85%≤ m <90% |  | |  |
| - 5 баллов, m ≥90% |  | |  |
|  | 12. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)? |  |  |  |  | 5 | | 5 |
|  | 24. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)? |  |  |  |  | 4 | | 5 |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | **4,5** | | **5,0** |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | - 0 баллов, g <70% | 0-5 | 91,1% | | 98,5% |
| - 1 балл, 70%≤ g <75% |  | |  |
| - 2 балла, 75%≤ g <80% |  | |  |
| - 3 балла, 80%≤ g <85% |  | |  |
| - 4 балла, 85%≤ g <90% |  | |  |
| - 5 баллов, g ≥90% |  | |  |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | **5,0** | | **5,0** |
| **5.** | **Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации** | | | | | |  |  |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | - 0 баллов, f <70% | 0-5 | 89,3% | | 94,1% |
| - 1 балл, 70%≤ f <75% |  | |  |
| - 2 балла, 75%≤ f <80% |  | |  |
| - 3 балла, 80%≤ f <85% |  | |  |
| - 4 балла, 85%≤ f <90% |  | |  |
| - 5 баллов, f ≥90% |  | |  |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | **4,0** | | **5,0** |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | - 0 баллов, r <70% | 0-5 | 89,3% | | 89,6% |
| - 1 балл, 70%≤ r <75% |  | |  |
| - 2 балла, 75%≤ r <80% |  | |  |
| - 3 балла, 80%≤ r <85% |  | |  |
| - 4 балла, 85%≤ r <90% |  | |  |
| - 5 баллов, r ≥90% |  | |  |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | **4,0** | | **4,0** |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h) | Анкетирование получателей услуг | **% от числа опрошенных** переводятся в оценку **в баллах** в соответствии с приведённой схемой | - 0 баллов, h <70% | 0-5 | 91,1% | | 98,5% |
| - 1 балл, 70%≤ h <75% |  | |  |
| - 2 балла, 75%≤ h <80% |  | |  |
| - 3 балла, 80%≤ h <85% |  | |  |
| - 4 балла, 85%≤ h <90% |  | |  |
| - 5 баллов, h ≥90% |  | |  |
|  | **Значение в баллах** |  |  |  |  | **5,0** | | **5,0** |
|  | **ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ** |  |  |  |  | **54,5** | | **61** |

1. В соответствии с подпунктом 2 пункта 7 статьи 95.2 Закона № 273 организация-оператор осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности организаций. [↑](#footnote-ref-1)
2. Средние значения показателей по городу (региону) рассчитывается по итогам обработки информации по всем обследованным организациям [↑](#footnote-ref-2)