

Основные результаты пилотного исследования в 2021 г.: расчетные значения показателей НОК

Полное наименование образовательной организации	ГРБС	Показатели НОК													
		1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Тверской государственный университет"	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации	96,5	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Таблица 2 – Основные результаты пилотного исследования: расчетные значения критериев НОК

Полное наименование образовательной организации	ГРБС	Критерии НОК					Итоговая оценка качества
		1	2	3	4	5	
		Открытость и доступность информации об организации, осуществляющих образовательную деятельность	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников	Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организации	
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Тверской государственный университет"	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации	98,9	100,0	100,0	100,0	100,0	99,8

Таблица 3 – Основные результаты пилотного исследования:

общий рейтинг по показателю НОК

Место	Полное наименование образовательной организации	ГРБС	Итоговая оценка качества
8	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Тверской государственный университет"	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации	99,8

Обозначения

1	Критерий «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»
1.1	Показатель «Соответствие информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования (далее - организация), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»»
1.2	Показатель «Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: сведений о контактных телефонах, сведений об адресах электронной почты, сведений об электронных сервисах (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и иных); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)»
1.3	Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»
2	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»
2.1	Показатель «Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)»
2.2	Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»
3.1	Показатель «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации»
3.2	Показатель «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому»
3.3	Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)»
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников»
4.1	Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»
4.2	Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»
4.3	Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

5	Критерий «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»
5.1	Показатель «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»
5.2	Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»
5.3	Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

Замечания от оператора НОК

1. На официальном сайте образовательной организации отсутствует (или не размещена в требуемом разделе) следующая информация:

информация об адресах официальных сайтов представительств и филиалов образовательной организации (при наличии) или страницах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);

информация о результатах приема по каждой профессии, по каждой специальности среднего профессионального образования, по каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема: на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета; на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации; на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований местных бюджетов; по договорам об оказании платных образовательных услуг;

о средней сумме набранных баллов по всем вступительным испытаниям (при наличии вступительных испытаний);

о результатах перевода;

о результатах восстановления и отчисления;

информация о местах осуществления образовательной деятельности, в том числе не указанных в приложении к лицензии (реестре лицензий) на осуществление образовательной деятельности.

2. В организации не обеспечены следующие комфортные условия предоставления услуг: наличие и понятность навигации внутри организации.

2. Рекомендуется предусмотреть в Плане деятельности организации по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения НОК:

Анализ и устранение сформированных замечаний.

Проведение работы по сохранению высоких показателей качества условий осуществления образовательной деятельности, включая анализ условий осуществления образовательной деятельности, по которым не достигнуты максимальные баллы, и выявление причин не достижения, принятие мер по их устранению.