



Профессиональное образовательное учреждение

«Уральский региональный колледж»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ПОУ



«Уральский региональный колледж»

А.В.Молодчик

29 июля 2021 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИИ
ВНУТРЕННЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
В ПОУ «УРАЛЬСКИЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

Челябинск, 2021г.

РАЗРАБОТАНО

Заместителем директора по ВР М. Н. Макеевой, *М*

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора от 28 января 2017 № 03/53

ПРИНЯТО С УЧЁТОМ
МНЕНИЯ

Совета обучающихся.

Протокол от «29» января 2017 № 5

Педагогического совета.

Протокол от «30» января 2017 № 2

ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ
РЕДАКЦИЯ

«29» января 2017
первая

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение по организации и проведению внутренней независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования в ОУ ПОУ «Уральский региональный колледж» (далее – Положение) определяет цели, задачи, принципы, механизм организации и проведения внутренней независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – ВНОКО, внутренняя оценка качества) деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования в ОУ ПОУ «Уральский региональный колледж» (далее – Колледж).

1.2. Положение разработано в соответствии с требованиями следующих нормативных актов:

– Федерального закона Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 (ред. от 11.07.2020) «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

– Постановления Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;

– Постановления Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2017 г. №1642 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие образования»

– Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 г. № 462 (ред. от 14.12.2017) «Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организации»;

– Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 декабря 2013 г. № 1324 (ред. от 15.02.2017) «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»;

– Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

– Письмо Министерства образования и науки № 03/5697 от 27 июня 2016 года "О направлении рекомендаций о внутренней системе оценки

качества образования в общеобразовательных организациях Челябинской области"

– Методические рекомендации к «Единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (с учетом отраслевых особенностей)» утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н;

– Устава Профессионального образовательного учреждения «Уральский региональный колледж»;

– Программы развития Профессионального образовательного учреждения «Уральский региональный колледж» на 2021-2025 гг. и других локальных нормативных актов, принятых Колледжем.

1.3. Требования настоящего Положения распространяются на деятельность всех структурных подразделений Колледжа и органы студенческого самоуправления, участвующих в подготовке, организации, реализации, обеспечении и контроле качества образовательной деятельности по ОПОП СПО.

1.4. Основными пользователями результатов внутренней оценки качества образования ОУ ПОУ «Уральский региональный колледж» являются субъекты образовательного процесса: преподаватели, обучающиеся, родители (законные представители) обучающихся, руководители структурных подразделений, Совет обучающихся, Педагогический совет, контрольные органы при проведении процедур лицензирования и аккредитации Колледжа, аттестации научно-педагогических работников.

1.5. Колледж обеспечивает проведение необходимых оценочных процедур, разработку и внедрение современных технологий оценки качества, обеспечивает анализ, учет и дальнейшее использование полученных результатов.

1.6. Общее руководство процессом организации оценки качества образования осуществляет директор Колледжа.

1.7. Сокращения, используемые в Положении:

ФГОС СПО – Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования;

ОПОП СПО – основная профессиональная образовательная программа среднего профессионального образования;

НПР – научно-педагогические работники;

ФОС – фонд оценочных средств;

ВНОКО – внутренняя независимая оценка качества образования;

НОКО – независимая оценка качества образования;
ЭИОС – электронная информационно-образовательная среда.

1.8. Термины, используемые в Положении:

Качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы;

Качество образовательной деятельности и подготовки обучающегося – комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия ФГОС СПО, образовательным стандартам, потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

Оценка качества образовательной деятельности и подготовки обучающегося – это комплекс диагностических и оценочных процедур, проводимых с целью определения качества образовательной деятельности и подготовки обучающегося.

Внутренняя независимая оценка качества образования – целостная система диагностических и оценочных процедур, обеспечивающая управление качеством образования в Колледже с учетом требований нормативно-правовых документов.

Механизм оценки – инструментарий, обеспечивающий проведение оценочных процедур в целях получения достоверной и объективной информации – система показателей (индикаторов) и их значений.

Индикатор – количественная и (или) качественная характеристика объекта оценочной процедуры, устанавливаемая в процессе оценки.

Мониторинг – комплексное аналитическое отслеживание процессов, определяющих количественные и качественные изменения качества образования, результатом которого является установление степени соответствия измеряемых образовательных результатов, условий их достижения и обеспечение общепризнанной, зафиксированной в нормативных документах и локальных актах системе государственно-общественных требований к качеству образования, а также личностным ожиданиям обучающихся.

Критерий – признак, на основании которого производится оценка, классификация изучаемого объекта.

Экспертиза – всестороннее изучение и анализ состояния образовательного процесса, условий и результатов образовательной деятельности.

Измерение – метод регистрации состояния качества образования, а также оценка уровня образовательных достижений с помощью оценочного фонда (контрольных работ, тестов, анкет и др.), которые имеют стандартизированную форму и содержательно соответствуют реализуемым образовательным программам.

1.9. Внутренняя оценка качества направлена на:

- обеспечение качества подготовки обучающихся и достижение определенного уровня удовлетворенности потребителей (обучающихся и их родителей, общества, работодателей) качеством образовательных услуг;
- исключения возможных рисков и угроз при реализации соответствующих программ (снижение качества образовательных услуг, отставание от запросов рынка труда, неэффективное расходование финансовых средств и т.д.).

1.10. В качестве источников данных для внутренней оценки качества образования используются:

- годовой отчет по итогам мониторинга качества образования по образовательным программам;
- результаты компьютерного тестирования;
- результаты самообследования;
- жалобы и предложения родителей (законных представителей) и обучающихся;
- уведомления и др.

1.11 Объекты ВНОКО:

- условия реализации образовательного процесса;
- электронная информационно-образовательная среда;
- внеучебная деятельность обучающихся.

1.12. Целевые аудитории ВНОКО:

- потребители образовательных услуг (обучающиеся, их родители, выпускники);
- провайдеры образовательных услуг: руководства органов управления образованием регионального и федерального уровней;
- заинтересованные в результатах образовательной деятельности: работодатели, общественные и профессионально-общественные организации, отраслевые ведомства.

1.13. Предметом исследования является степень удовлетворенности обучающихся качеством условий осуществления образовательной деятельности.

1.14. Учет результатов ВНОКО в деятельности Колледжа:

- план мероприятий ВНОКО Колледжа;
- коррекция плана мероприятий по проведению внутренней независимой оценки качества образования (по мере необходимости);
- итоговый отчет результатов ВНОКО;
- публичный доклад о результатах ВНОКО на Педагогическом совете.

1.15. Колледж самостоятельно определяет варианты организации и проведения ВНОКО.

1.16. Показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в Колледже, являются (**Приложение 1**):

– показатели, характеризующие открытость и доступность информации о Колледже;

- показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

- показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов;

- показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников Колледжа;

- показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности Колледжа.

1.17. Управление внутренней оценкой качества условий осуществления образовательной деятельности возлагается на администрацию Колледжа.

1.18. Реализация процедуры оценивания качества условий осуществления образовательной деятельности осуществляется в форме проведения социологического исследования - анкетирования.

1.19. Участники – обучающиеся очной, очно-заочной, заочной форм обучения всех направлений (специальностей) ОУ ПОУ «Уральский региональный колледж».

II. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

2.1. Мониторинг качества условий осуществления образовательной деятельности проводится в целях:

- выявление мнения обучающихся по вопросам, относящимся к качеству обучения/воспитания по направлению (специальности), к образовательному процессу в целом;

- выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество условий осуществления образовательной деятельности;

- последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества условий осуществления образовательной деятельности;

- контроля последующей динамики исследованных параметров качества условий осуществления образовательной деятельности, результативности мер по их улучшению.

2.2. Основными задачами мониторинга являются:

- получение сведений о качестве условий осуществления образовательной деятельности в Колледже;

- выявление успешности адаптации первокурсников к студенческой среде и условиям обучения в Колледже;

- изучение мнения потребителей об организации внеучебной работы в Колледже;

- анализ полученных результатов и разработка рекомендаций по дальнейшему совершенствованию учебного и внеучебного процессов, улучшению качества подготовки будущих специалистов.

III. НАПРАВЛЕНИЯ И ИНСТРУМЕНТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

3.1. Направления исследования:

- мониторинг удовлетворенности открытостью и доступностью информации о Колледже;

- мониторинг удовлетворенности комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

- мониторинг доступности образовательной деятельности для инвалидов;

- мониторинг доброжелательностью, вежливостью работников Колледжа;

- мониторинг удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности Колледжем.

3.2. Методом исследования является опрос. Опрос проводится в форме анкетирования.

3.3. Личное анкетирование обучающихся проводится ежегодно.

IV. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ АНКЕТИРОВАНИЯ

4.1. Проведение исследования, анализ результатов организуется администрацией Колледжа.

4.2. Результаты анализа рассматриваются на заседании Педагогического совета Колледжа и доводятся до сведения всех преподавателей и сотрудников ОУ ПОУ «Уральский региональный колледж»

4.3. Анкетирование студентов проводится анонимно (кроме первичной анкеты).

4.4. В анкетировании должны участвовать не менее 80% списочного состава обучающихся академической группы.

4.5. Заполненные анкеты хранятся в течение года с момента проведения анкетирования, отчеты – в течение трех лет у заместителя директора по воспитательной работе.

V. ИНСТРУМЕНТАРИЙ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

5.1. Входная анкета «Студент-первокурсник ПОУ «Уральский региональный колледж»»

ФИО	
Дата рождения	
Домашний адрес	
Телефон домашний сотовый	
Сфера интересов (кружки, секции, увлечения)	
ФИО мамы	
Место работы	
Кем работает	
Телефон рабочий сотовый	
ФИО папы	
Место работы	
Кем работает	
Телефон рабочий сотовый	
Семья (в полной или неполной семье указать членов семьи):	
полная	
неполная	
многодетная	
малообеспеченная	
сирота	
опекаемый	
Здоровье:	
здоровый	
имеются хронические заболевания	
инвалид	
Вы живете:	
с родителями,	
в общежитии,	
самостоятельно	

Вы сделали свой выбор и поступили на данную специальность:	
по призванию (вам нравится ваша будущая профессия)	
по настоянию родителей	
из солидарности с другом/подругой	
вы не прошли по конкурсу на другие специальности	
другие причины	
В каких коллективах Вы занимаетесь сейчас?	
В каких коллективах Вы бы хотели заниматься? (танцевальный, вокальный, другое)	
Каким видом спорта вы занимаетесь?	
В каких спортивных секциях вы бы хотели заниматься? (баскетбол, футбол, волейбол, другое)	
Хотели бы Вы участвовать в студенческом самоуправлении Колледжа?	
Хотели ли бы Вы летом поработать в студенческих отрядах строителей, проводников, вожатых?	
да	
нет	
Есть ли у вас желание вступить в Студенческое научное общество?	
Если бы вам предложили организовать мероприятие, то что бы вы провели?	

5. Анкета «Оценка условий осуществления образовательного процесса «Удовлетворенность обучающихся условиями образовательным процессом в ПОУ «Уральский региональный колледж»»

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество условий осуществления образовательной деятельности в нашем колледже. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы.

Выберите один из трёх предложенных вариантов — «Да» или «Нет». Опрос анонимный, все результаты будут обрабатываться только в общем массиве.

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

Оцените, пожалуйста:

1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности колледжа, размещенной на информационных стендах в помещении организации?
 - 1) Да
 - 2) Нет

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности колледжа, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?
 - 1) Да
 - 2) Нет

3. Указан ли на официальном сайте ПОУ «УРК» номер телефона для дистанционной возможности обратной связи и взаимодействия с получателями услуг?
 - 1) Да
 - 2) Нет

4. Указана ли на официальном сайте ПОУ «УРК» электронная почта для дистанционной возможности обратной связи и взаимодействия с получателями услуг?
 - 1) Да
 - 2) Нет
 - 3)

5. Имеется ли на официальном сайте ПОУ «УРК» форма для подачи электронного обращения в рамках дистанционного способа обратной связи и взаимодействия с получателями услуг?

- 1) Да
 - 2) Нет
 - 3)
6. Возможно ли получить консультацию по оказываемым услугам в разделе «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте ПОУ «УРК» в рамках дистанционного способа обратной связи и взаимодействия с получателями услуг?
- 1) Да
 - 2) Нет
7. Имеется ли техническая возможность выражения Вами, как получателем образовательных услуг, мнения о качестве оказания этих услуг в виде анкеты для опроса граждан?
- 1) Да
 - 2) Нет
8. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте?
- 1) Да
 - 2) Нет
9. Имеется ли в колледже зона отдыха (ожидания)?
- 1) Да
 - 2) Нет
10. Имеется ли внутри колледжа понятная навигация (таблички, указатели, нумерация кабинетов и прочее)?
- 1) Да
 - 2) Нет
11. Имеется ли внутри колледжа возможность получения питьевой воды?
- 1) Да
 - 2) Нет

12. Имеется ли в колледже беспрепятственный проход в санитарно-гигиенические помещения?

- 1) Да
- 2) Нет

13. Можно ли назвать санитарное состояние помещений колледжа удовлетворительным?

- 1) Да
- 2) Нет
- 3) Затрудняюсь ответить

14. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в колледже (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении; наличие и доступность питьевой воды в помещении; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений)?

- 1) Да
- 2) Нет

15. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

- 1) Да
- 2) Нет

16. Оборудована ли входная группа колледжа пандусами (подъемными платформами)?

- 1) Да
- 2) Нет

17. Имеются ли в колледже выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов?

- 1) Да
- 2) Нет

18. Имеются ли в колледже адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы для облегчения передвижения инвалидов внутри здания?

- 1) Да

2) Нет

19. Имеются ли в колледже сменные кресла-коляски для передвижения инвалидов внутри здания?

1) Да

2) Нет

20. Имеются ли в колледже специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для пользования ими инвалидами?

1) Да

2) Нет

21. Имеется ли в колледже дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации?

1) Да

2) Нет

22. Имеется ли в колледже дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля для прочтения её инвалидами по слуху и зрению?

1) Да

2) Нет

23. Предоставляются ли в колледже инвалидам по слуху и зрению услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)?

1) Да

2) Нет

24. Имеется ли альтернативная версия сайта колледжа для инвалидов по зрению?

1) Да

2) Нет

25. Оказываются ли работниками колледжа, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) помощь по сопровождению инвалидов в помещения образовательной организации?

- 1) Да
- 2) Нет

26. Организовано ли в колледже предоставление образовательных услуг инвалидам в дистанционном режиме или на дому?

- 1) Да
- 2) Нет

27. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в колледже?

- 1) Да
- 2) Нет

28. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников колледжа, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении (работники приемной комиссии; секретариат; сотрудники учебной части)?

- 1) Да
- 2) Нет

29. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников колледжа, обеспечивающих непосредственное оказание услуги инвалидам при обращении (преподаватели; воспитатели; тренеры; инструкторы)?

- 1) Да
- 2) Нет

30. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников колледжа при использовании дистанционных форм взаимодействия или получения консультации по оказываемым услугам (по телефону; по электронной почте)?

- 1) Да
- 2) Нет

31. Готовы ли Вы рекомендовать колледж родственникам и знакомым (или могли бы её рекомендовать, если была бы возможность выбора организации)?

- 1) Да

2) Нет

32. Удовлетворены ли Вы удобством графика работы колледжа?

1) Да

2) Нет

33. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг?

1) Да

2) Нет

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

N п/п	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт)¹
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: <ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

N п/п	Показатели
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: <ul style="list-style-type: none"> - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов

N п/п	Показатели
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому
3.3.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)</p>

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

N п/п	Показатели
4.1.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>
4.2.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>
4.3.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>