## РЕЗУЛЬТАТЫ

## независимой оценки качества образовательной деятельности

##  образовательных организаций

## Чеченской Республики

## (2017 год)

В 2017 году проведена независимая оценка качества образовательной деятельности трёхсот тридцати восьми (338) муниципальных образовательных организаций, расположенных на территории Чеченской Республики и подведомственных Министерству образования и науки Чеченской Республики.

Из них:

общеобразовательных учреждений – 325;

учреждений дополнительного образования - 13.

По признаку административно-территориального местонахождения муниципальных общеобразовательных организаций при проведении независимой оценки охвачены 10 муниципальных районов Чеченской Республики: Ачхой-Мартановский, Грозненский, Гудермесский, Ножай-Юртовский, Надтеречный, Наурский, Сунженский, Урус-Мартановский, Шатойский - и муниципальное образование городской округ город Грозный.

В отношении государственных общеобразовательных организаций и учреждений дополнительного образования независимая оценка не проводилась.

Общие вопросы организации проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций регулируются Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года №273.

Согласно [части 2](http://vip.1obraz.ru/#/document/99/902389617/XA00MEM2N9/) статьи 95 Закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность наряду с независимой оценкой качества подготовки обучающихся входит в независимую оценку качества образования. В целях создания условий для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций органы исполнительной власти с участием общественных организаций [формируют общественные советы](http://vip.1obraz.ru/#/document/16/3570/) по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций и утверждают положения о них.

Приказом Министерства образования и науки Чеченской Республики от 24.11.2014 г. №1159 создан Общественный совет при Министерстве образования и науки Чеченской Республики. Члены общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах. Информация о деятельности общественного совета размещается Министерством образования и науки Чеченской Республики на своем официальном сайте в сети Интернет: <http://mon95.ru>.

Независимая оценка качества образовательной деятельности, организуемая общественными советами по ее проведению, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года ([ч. 6 ст. 95.2 Закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ](http://vip.1obraz.ru/#/document/99/902389617/XA00MBI2NH/)).

Информация о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности указанных общеобразовательных организаций будет размещена Министерством образования и науки Чеченской Республики на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ***bus.gov.ru*** (пункт 1 части 10 статьи 95.2. [ч. 6 ст. 95.2 Закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ](http://vip.1obraz.ru/#/document/99/902389617/XA00MBI2NH/).)

Минобрнауки России планирует ежегодно до 1 апреля контролировать размещение и обновление данной информации.

Процедура по независимой оценке образовательной деятельности образовательных организаций Чеченской Республики проводилась в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденных приказом Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547 (приложение №1), а также в соответствии с методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности ([Методические рекомендации Минобрнауки России от 15 сентября 2016 г. № АП-87/02вн](http://vip.1obraz.ru/#/document/99/456021568/) (приложение №2)).

Независимая оценка качества образовательной деятельности проводится по следующим общим критериям:

* открытость и доступность информации об образовательной организации;
* комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
* доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
* удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации.

**Критерий 1** «Открытость и доступность информации об образовательной организации» включает в себя» следующие показатели:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nп/п | Показатели | Единица измерения (значение показателя) |
| 1.1. | Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте 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](http://home.garant.ru/document?id=890941&sub=13378)) | Баллы (от 0 до 10) |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации | Баллы (от 0 до 10) |
| 1.3. | Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по 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 | Баллы (от 0 до 10) |
| 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, доступных на официальном сайте организации) | Баллы (от 0 до 10) |

**Критерий 2** «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» включает в себя следующие показатели:

|  |  |
| --- | --- |
| II. | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность[\*](#sub_1111) |
| 2.1. | Материально-техническое и информационное обеспечение организации | Баллы (от 0 до 10) |
| 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) |

**Критерий 3** «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» включает в себя следующие показатели:

|  |  |
| --- | --- |
| III. | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников[\*](#sub_1111) |
| 3.1. | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Баллы (от 0 до 10) |
| 3.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Баллы (от 0 до 10) |

**Критерий 4** «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации» включает в себя следующие показатели:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Баллы (от 0 до 10) |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Баллы (от 0 до 10) |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Баллы (от 0 до 10) |

Показатели оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций по критериям 1 и 2 рассчитываются путем запроса необходимой информации у образовательных организаций и анализа содержания их официальных сайтов в сети «Интернет».

Показатели оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций по критериям 3 и 4 рассчитываются посредством анонимного анкетирования участников образовательного процесса. В общем было опрошено **4005** родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций Чеченской Республики.

Общий республиканский рейтинг качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций Чеченской Республики по итогам независимой оценки составил **116,5**  из **160** возможных баллов.

Среднее значение показателей по республике представлено ниже на диаграмме (рис.1).

Низкие результаты зафиксированы по следующим показателям:

* **п.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);
* **п.2.4.** - наличие дополнительных образовательных программ;
* **п.2.5.** - наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах;
* **п.2.6.** -наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи;
* **п.2.7.** - наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

 ***«****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)»*

 Низкие результаты по данному показателю, на наш взгляд, вызваны тем, что действующее законодательство РФ не предусматривает обязательное наличие на официальном сайте образовательных организаций технических возможностей для отслеживания хода рассмотрения обращений граждан. Соответственно при разработке своих официальных сайтов образовательные организации не предусматривали такого инструментария. Вместе с тем [Методические рекомендации Минобрнауки России от 15 сентября 2016 г. № АП-87/02вн](http://vip.1obraz.ru/#/document/99/456021568/) предполагают измерение данного показателя в рамках процедуры.

***«****Наличие дополнительных образовательных программ»*

 В соответствии с пунктом 2 части 4 статьи 23 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года общеобразовательные организации вправе реализовывать дополнительные общеразвивающие программы. В целом среди обследуемых общеобразовательных организаций Чеченской Республики не было зафиксировано образовательной деятельности по лицензированным дополнительным общеобразовательным программам. Полагаем это связано с тем, что это право для общеобразовательных организаций, а не обязанность.

*«Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах»*

Полагаем, что сравнительно низкие результаты по данному показателю вызваны тем, что муниципальные общеобразовательные организации, с одной стороны, недостаточно активно участвуют в олимпиадах различного уровня, с другой стороны, среди принявших участие отсутствуют победители и призеры всероссийского уровня. Например, ежегодно для школьников 7-11 классов со всей страны Научный исследовательский университет «Высшая школа экономики» проводит олимпиаду по всем школьным учебным предметам, но учащиеся общеобразовательных организаций Чеченской Республики практически в ней не участвуют.

*«Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»*

Итоги независимой оценки качества образовательной деятельности свидетельствуют о том, что данному направлению не уделяется должное внимание в школах. В первую очередь, это вызвано отсутствием достаточного количества квалифицированных кадров в республике, которые могли бы надлежащим образом оказывать психолого-педагогическую, медицинскую и социальную помощь на местах. Отсюда нередки случаи вытеснения детей из социально неблагополучных семей и (или) с девиантным поведением из общеобразовательных организаций, вместо оказания квалифицированной помощи в преодолении проблем, с которыми столкнулся ребенок.

*«Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов»*

Невысокие результаты по данному показателю вызваны тем, что не во всех обследованных общеобразовательных организациях созданы условия для работы с детьми с ограниченными возможностями здоровья. Полагаем это связано с отсутствием в республике достаточного количества специалистов, таких как дефектолог, тифлопедагог и др.

Вместе с тем следует подчеркнуть, что в городе Грозный функционирует общеобразовательная коррекционная школа для обеспечения детей с ограниченными возможностями специальными условиями обучения, в том числе с необходимым кадровым составом, которые специализируются на обучении данной категорий детей.

Сравнительный рейтинг качества образовательной деятельности образовательных организаций Чеченской Республики представлен на рисунке №2.

Лучшие 20 общеобразовательных организаций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название учреждения | Балл |
| 1 | МБОУ «СОШ №6» г.Грозного | **142,3** |
| 2 | МБОУ «СОШ №5» г.Грозного | **139,7** |
| 3 | МБОУ «Гимназия №1 им.А.Кадырова» | **139,1** |
| 4 | МБОУ «Чернокозовская СОШ» | **137,5** |
| 5 | МБОУ «СОШ №47» г.Грозного | **137,1** |
| 6 | МБОУ «Гимназия №2» г.Грозного | **136,8** |
| 7 | МБОУ «СОШ №3 ст. Шелковская» | **136,7** |
| 8 | МБОУ «СОШ №18» г.Грозного | **136,3** |
| 9 | МБОУ «Гимназия №5 г.Урус-Мартан» | **136,0** |
| 10 | МБОУ «Коррекционная школа» г.Грозного | **135,9** |
| 11 | МБОУ «СОШ №17» г.Грозного | **135,7** |
| 12 | МБОУ «Петропавловская СОШ» | **135,6** |
| 13 | МБОУ «СОШ №67» г.Грозного | **135,4** |
| 14 | МБОУ «Дубовская СОШ» | **134,1** |
| 15 | МБОУ «СОШ №61» г.Грозного | **133,4** |
| 16 | МБОУ «СОШ №2 с. Валерик» | **133,4** |
| 17 | МБОУ «СОШ №1 с. Валерик» | **133,3** |
| 18 | МБОУ «СОШ №35» г.Грозного | **133,3** |
| 19 | МБОУ «СОШ №50» г.Грозного | **133,3** |
| 20 | МБОУ «СОШ №56» г.Грозного | **133,2** |

Из них 3 гимназии, 1 коррекционная школа, 16 обычных школ.

Сравнительный рейтинг качества образовательной деятельности общеобразовательных организаций, составленный в зависимости от их территориального расположения представлен ниже (рис.2).

Худшие показатели по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» у следующих 10 образовательных организаций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название учреждения | Балл |
| 1 | МБОУ «Новотерская СОШ» | **16,6** |
| 2 | МБОУ «Ново-Бенойская СШ им.А.А.Кадырова» | **18,0** |
| 3 | МБОУ «Илсхан-Юртовская СШ 2» | **19,6** |
| 4 | МБОУ «СОШ с. Дай» | **19,9** |
| 5 | МБОУ «Пролетарское СОШ» | **20,8** |
| 6 | МБОУ «Капустинская ООШ» | **21,3** |
| 7 | МБОУ «Гудермесская СШ №10» | **21,8** |
| 8 | МБОУ «СОШ№2 с.Центора-Юрт» Грозненского муниципального района | **21,8** |
| 9 | МБОУ «ООШ с.Бильты» | **21,8** |
| 10 | МБОУ «СОШ № 3 с. Чечен-Аул» | **21,9** |

Худшие показатели по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» у следующих 10 образовательных организаций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название учреждения | Балл |
| 1 | МБОУ «Капустинская ООШ» | **13,1** |
| 2 | МБОУ «НОШ №2 с.Гехи им. Т.Э. Эльдерханова» | **15,4** |
| 3 | МБОУ « Ищерская НОШ» | **20,3** |
| 4 | МБОУ «СОШ №2 с.Мартан-Чу» | **20,6** |
| 5 | МБОУ «СОШ с. Дай» | **20,6** |
| 6 | МБОУ «СОШ Гикало №1» | **22,1** |
| 7 | МБОУ «СОШ №6 с. Гойты» | **22,6** |
| 8 | МБОУ «СОШ №1 с.Рошни-Чу» | **23,6** |
| 9 | МБОУ «СОШ с.п. Калаус» | **23,6** |
| 10 | МБОУ «СОШ №5 с. Гойты» | **24,0** |

Худшие показатели по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» у следующих 10 образовательных организаций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название учреждения | Балл |
| 1 | МБОУ «СОШ №2 с. Алхазурово» | **15,0** |
| 2 | МБОУ «Ишхой-Юртовская СШ» | **15,0** |
| 3 | МБОУ « Ойсхарская СШ №1» | **15,5** |
| 4 | МБОУ «НОШ №2 с.Гехи им. Т.Э. Эльдерханова» | **16,0** |
| 5 | МБОУ «СОШ им. С. Лорсанова с. Шаами-Юрт» | **16,0** |
| 6 | МБОУ «СОШ № 3 с. Чечен-Аул» | **16,0** |
| 7 | МБОУ «СОШ с.Беной-Ведено Ножай-Юртовского муниципального района» | **16,0** |
| 8 | МБОУ «СОШ №3 с.п. Надтеречное» | **16,0** |
| 9 | МБОУ «СОШ №2 с.п. Горагорское» | **16,0** |
| 10 | МБОУ «СОШ с. Вашендарой» | **16,0** |

Худшие показатели по критерию «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации» у следующих 10 образовательных организаций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название учреждения | Балл |
| 1 | МБОУ «Ишхой-Юртовская СШ» | **18,0** |
| 2 | МБОУ «Капустинская ООШ» | **20,0** |
| 3 | МБОУ «Илсхан-Юртовская СШ им.Кадыровой Аймани» | **20,6** |
| 4 | МБОУ «СОШ №5 г.Урус-Мартан» | **20,7** |
| 5 | МБОУ «СОШ №2 с. Алхазурово» | **21,0** |
| 6 | МБОУ «НОШ №2 с.Гехи им. Т.Э. Эльдерханова» | **21,0** |
| 7 | МБОУ «СОШ №2 с.Мартан-Чу» | **22,0** |
| 8 | МБОУ «СОШ с. Кень- Юрт» | **23,0** |
| 9 | МБОУ «СОШ №6 с. Ачхой-Мартан» | **23,0** |
| 10 | МБОУ «СОШ №2 с.п. Горагорское» | **23,0** |

Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг составляет - **96** %;

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - **97** %;

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - **94** %;

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - **95** %;

Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – **96** %.

 Индивидуальные результаты муниципальных общеобразовательных организаций прилагаются к данному отчету в заархивированной ZIP-папке. Итоговые результаты, по независимой оценке качества образовательной деятельности могут использоваться для принятия управленческих решений как образовательными организациями, так и их учредителями. Например, школы могут использовать указанные данные при разработке своих программ развития, либо для внесения изменений в уже существующие.

 Учредителям общеобразовательных организаций рекомендуем внимательно изучить результаты независимой оценки качества образовательной деятельности и разработать план поэтапного устранения выявленных пробелов в соответствующем муниципальном районе.

# **Приложение №1**

# [**Приказ Министерства образования и науки РФ от 5 декабря 2014 г. N 1547"Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность"**](http://home.garant.ru/document?id=70759410&sub=0)

В соответствии с [частью 5 статьи 95.2](http://home.garant.ru/document?id=70191362&sub=9525) Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2013, N 19, ст. 2326, N 23, ст. 2878, N 27, ст. 3462, N30, ст. 4036, N 48, ст. 6165; 2014, N 6, ст. 562, ст. 566, N 19, ст. 2289, N 22, ст. 2769, N 23, ст. 2933, N 26, ст. 3388, N 30, ст. 4257, N 30, ст. 4263) приказываю:

Утвердить прилагаемые [показатели](#sub_1000), характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

|  |  |
| --- | --- |
| Министр |  Д.В. Ливанов |

Зарегистрировано в Минюсте РФ 2 февраля 2015 г.
Регистрационный N 35837

Приложение

# Показатели,характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность(утв. [**приказом**](#sub_0) Министерства образования и науки РФ от 5 декабря 2014 г. № 1547)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nп/п | Показатели | Единица измерения (значение показателя) |
| I. | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность[\*](#sub_1111) |
| 1.1. | Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте 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](http://home.garant.ru/document?id=890941&sub=13378)) | Баллы (от 0 до 10) |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации | Баллы (от 0 до 10) |
| 1.3. | Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по 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 | Баллы (от 0 до 10) |
| 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, доступных на официальном сайте организации) | Баллы (от 0 до 10) |
| II. | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность[\*](#sub_1111) |
| 2.1. | Материально-техническое и информационное обеспечение организации[\*\*](#sub_2222) | Баллы (от 0 до 10) |
| 2.2. | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся[\*\*](#sub_2222) | Баллы (от 0 до 10) |
| 2.3. | Условия для индивидуальной работы с обучающимися[\*\*](#sub_2222) | Баллы (от 0 до 10) |
| 2.4. | Наличие дополнительных образовательных программ[\*\*](#sub_2222) | 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[\*\*](#sub_2222) | Баллы (от 0 до 10) |
| 2.6. | Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся[\*\*](#sub_2222) | Баллы (от 0 до 10) |
| 2.7. | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов[\*\*](#sub_2222) | Баллы (от 0 до 10) |
| III. | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников[\*](#sub_1111) |
| 3.1. | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Проценты (от 0 до 100) |
| 3.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Проценты (от 0 до 100) |
| IV. | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций[\*](#sub_1111) |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением 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 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](http://home.garant.ru/document?id=70191362&sub=9524) Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-Ф3 "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2013, N 19, ст. 2326, N 23, ст. 2878, N 27, ст. 3462, N 30, ст. 4036, N 48, ст. 6165; 2014, N 6, ст. 562, ст. 566, N 19, ст. 2289, N 22, ст. 2769, N 23, ст. 2933, N 26, ст. 3388, N 30, ст. 4257, N 30, ст. 4263).

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

# **Приложение №2**

# [**Письмо Министерства образования и науки РФ от 14 сентября 2016 г. N 02-860"О направлении Методических рекомендаций"**](http://home.garant.ru/document?id=71393628&sub=0)

В целях оказания методической помощи организациям, осуществляющим образовательную деятельность в условиях принятого [Федерального закона](http://home.garant.ru/document?id=70601066&sub=0) от 21.07.2014 N 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования", а также с целью совершенствования механизмов проведения независимой оценки качества услуг в организациях социальной сферы Департамент стратегии, анализа и прогноза Минобрнауки России направляет [Методические рекомендации](#sub_10000) по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

|  |  |
| --- | --- |
| Заместитель директораДепартамента стратегии,анализа и прогноза |  А.В. Хамардюк |

# Методические рекомендациипо расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность(утв. Министерством образования и науки РФ 15 сентября 2016 г. N АП-87/02вн)

# 1. Общие положения

1.1. В соответствии с [частью 5 статьи 95.2](http://home.garant.ru/document?id=70191362&sub=9525) Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (далее - Закон N 273) разработаны и утверждены [приказом](http://home.garant.ru/document?id=70759410&sub=0) Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. N 1547 (далее - приказ N 1547) показатели, характеризующие общие критерии независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность" (далее - НОКО).

Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях реализации [приказа](http://home.garant.ru/document?id=70759410&sub=0) N 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. N 273 "Об образовании в Российской Федерации" ([пункт 4 статьи 95.2](http://home.garant.ru/document?id=70191362&sub=9524)).

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](#sub_3000)), заполненных организациями-операторами по результатам анализа официальных сайтов образовательных организаций, а также другой опубликованной официальной информации[\*](#sub_111);

сбор, обобщение и анализ информации, полученной организациями-операторами в результате обработки заполненных респондентами анкет ([Приложение 4](#sub_4000)).

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](http://home.garant.ru/document?id=890941&sub=13378).

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](http://home.garant.ru/document?id=70759410&sub=0) N 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](#sub_4000)) 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](#sub_1000) и [Приложении 2](#sub_2000).

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-й 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

- 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)](#sub_201) 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)](#sub_201), 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-й и 4-й групп рассчитываются только по данным анкет, размещенным в открытом доступе. В процессе обработки анкет производиться подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотноситься 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 производиться расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для k-той организации по формуле:

,

(5)

где

и  - значения m-го показателя, рассчитанные по [формулам (2)](#sub_202) и [(4).](#sub_204)

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

# 2.2. Расчет среднего значения интегрального показателя

По данному показателю производиться 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

R - 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-и организации, определенное по [формуле (5)](#sub_205).

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.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* В соответствии с [подпунктом 2 пункта 7 статьи 95.2](http://home.garant.ru/document?id=70191362&sub=95272) Закона N 273 организация-оператор осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности организаций.

|  |  |
| --- | --- |
| Заместитель Министраобразования и наукиРоссийской Федерации |  А.Б. Повалко |

Приложение 1

# Вопросы и балльная оценка на ответы анкеты N 1(заполняется организацией-оператором по каждой образовательной организации)

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":

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nп/п | Позиция оценивания | Максимальный балл за позицию |
| 1. | Наличие сведений о деятельности организации | 1 |
| 2. | Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления | 1 |
| 3. | Наличие документов об организации | 1 |
| 4. | Наличие сведений о реализуемых образовательных программах | 2 |
| 5. | Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации | 1 |
| 6. | Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации | 2 |
| 7. | Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг | 2 |
| Итоговый максимальный балл | 10 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nп/п | Позиция оценивания | Максимальный балл за позицию |
| 1. | Наличие сведений о руководителе организации | 1 |
| 2. | Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее - контактные данные) | 1 |
| 3. | Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации | 1 |
| 4. | Наличие контактных данных заместителей руководителя организации | 1 |
| 5. | Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации | 1 |
| 6. | Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации | 1 |
| 7. | Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации | 1 |
| 8. | Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации | 1 |
| 9. | Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах | 1 |
| 10. | Наименование направления подготовки и (или) специальности | 1 |
| Итоговый максимальный балл | 10 |

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:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nп/п | Позиция оценивания | Максимальный балл за позицию |
| 1. | Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией | 2 |
| в том числе: |
| 2. | по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия) | 2 |
| 3. | по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов) | 2 |
| 4. | с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса) | 2 |
| 5. | 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) | 2 |
| Итоговый максимальный балл | 10 |

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)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nп/п | Позиция оценивания | Максимальный балл за позицию |
| 1. | Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения | 2 |
| 2. | Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.) | 2 |
| 3. | Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан) | 3 |
| 4. | Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами) | 3 |
| Итоговый максимальный балл | 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 оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону)[\*](#sub_1111) (в сопоставимых показателях).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nп/п | Позиция оценивания | Балл за позицию |
| 1. | Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося) | 0 - ниже среднего по городу (региону)1 - равно или выше среднего по городу (региону) |
| 2. | Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя) |
| 3. | Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив) |
| 4. | Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок) |
| 5. | Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий) | 0 - нет в наличии, не обеспечены,1 - есть в наличии, обеспечены |
| 6. | Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет |
| 7. | Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.) |
| 8. | Наличие электронных интерактивных лабораторий |  |
| 9. | Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием |  |
| 10. | Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям) |  |
| Итоговый максимальный балл | 10 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nп/п | Позиция оценивания | Максимальный балл за позицию |
| 1. | Наличие спортивного зала | 2 |
| 2. | Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона) | 1 |
| 3. | Наличие тренажерного зала | 1 |
| 4. | Наличие бассейна | 1 |
| 5. | Наличие медицинского кабинета | 2 |
| 6. | Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.) | 1 |
| 7. | Наличие столовой на территории организации | 2 |
| Итоговый максимальный балл | 10 |

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nп/п | Позиция оценивания | Максимальный балл за позицию |
| 1. | Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся) | 3 |
| 2. | Использование дистанционных образовательных технологий | 3 |
| 3. | Проведение психологических и социологических исследований, опросов | 2 |
| 4. | Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации) | 2 |
| Итоговый максимальный балл | 10 |

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nп/п | Позиция оценивания | Максимальный балл за позицию |
| 1. | Наличие программ социально-педагогической направленности | 1 |
| 2. | Наличие программ технической направленности | 2 |
| 3. | Наличие программ физкультурно-спортивной направленности | 1 |
| 4. | Наличие программ художественной направленности | 1 |
| 5. | Наличие программ естественно-научной направленности | 2 |
| 6. | Наличие программ туристско-краеведческой направленности | 1 |
| 7. | Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ | 2 |
| Итоговый максимальный балл | 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:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nп/п | Позиция оценивания | Максимальный балл за позицию |
| 1. | Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации | 1 |
| 2. | 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) | 1 |
| 3. | 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)) | 3 |
| 4. | 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 | 1 |
| 5. | Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный) | 3 |
| 6. | Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО | 1 |
| Итоговый максимальный балл | 10 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nп/п | Позиция оценивания | Максимальный балл за позицию |
| 1. | Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся) | 3 |
| 2. | Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся | 2 |
| 3. | Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий | 2 |
| 4. | Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве | 3 |
| Итоговый максимальный балл | 10 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nп/п | Позиция оценивания | Максимальный балл за позицию |
| 1. | Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья | 2 |
| 2. | Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов | 1 |
| 3. | Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования | 1 |
| 4. | Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование | 2 |
| 5. | Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь | 1 |
| 6. | 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.) | 1 |
| 7. | 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.) | 1 |
| 8. | Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья | 1 |
| Итоговый максимальный балл | 10 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Средние значения показателей по городу (региону) рассчитывается по итогам обработки информации по всем обследованным организациям.

Приложение 2

# Вопросы и балльная оценка на ответы анкеты N 2(размещается в открытом доступе в целях обследования мнения участниками образовательного процесса, заполняется респондентами)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nп/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) |

Приложение 3

# Образец анкеты N 1

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

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).

ГАРАНТ:

Нумерация пунктов приводится в соответствии с источником

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)[\*](#sub_1112) (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.

Приложение 4

# Образец анкеты N 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.

3.1 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.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Средние значения показателей по городу (региону) рассчитывается по итогам обработки информации по всем обследованным организациям