

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПИСЬМО

от 14 сентября 2016 года № 02-860

О направлении методических рекомендаций

В целях оказания методической помощи организациям, осуществляющим образовательную деятельность, в условиях принятия [Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 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 по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Заместитель директора
департамент стратегии,
анализа и прогноза
А.В. Хамардюк

Утверждаю
Заместитель Министра образования
и науки Российской Федерации
А.Б. Повалко
15 сентября 2016 г. № АП-87/02вн

Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

1. Общие положения

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

Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях реализации [приказа № 1547](#) в части порядка расчета показателей НОКО.

1.2. Определения, использованные в настоящих Методических рекомендациях:

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

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

респонденты - лица, принявшие участие в анкетировании;

Written by Administrator

Thursday, 23 February 2017 09:33 -

интервьюер - лицо, осуществляющее сбор информации посредством опроса респондентов;

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

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

репрезентативность - соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности в целом;

объект исследования - организации, осуществляющие образовательную деятельность;

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

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

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

<1> В соответствии с [подпунктом 2](#) пункта 7 статьи 95.2 Закона № 273 организация-оператор осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности организаций.

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

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

1.5. Анализ результатов анкетирования рекомендуется проводить в 2 этапа:

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

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

2. Методика расчета

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

соответственно, в пределах значений от 0 до 100.

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

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

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

2.1. Расчет интегрального значения показателя

Значение интегрального показателя для каждой организации рассчитывается как сумма значений исходных показателей. В анкете, заполняемой работником организации-оператора, оценивается 11 первых показателей из 1-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

Written by Administrator

Thursday, 23 February 2017 09:33 -

обоих видах анкет.

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

, (1)

где

$x_{m,i}$ - значение m -го показателя по данным i -той анкеты, в баллах;

N_j - количество анкет,

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

, (2)

где

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

Written by Administrator

Thursday, 23 February 2017 09:33 -

- 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 производится подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносится со значением балла равным или большим 5, значение которого определяет границу между респондентами, которые удовлетворены качеством образовательной деятельности и не удовлетворены. Расчет доли удовлетворенных качеством образовательной деятельности осуществляется по формуле:

$$D_m = N_{m,5} / N_j, (3)$$

где

$N_{m,5}$ - количество анкет, в которых значение m-того показателя равно или больше 5 баллов;

N_j - общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

$$. (4)$$

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

$$, (5)$$

где

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

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

2.2. Расчет среднего значения интегрального показателя

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

Его расчет производится по формуле:

, (6)

где

R - число организаций, обследованных в регионе;

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

Written by Administrator

Thursday, 23 February 2017 09:33 -

, (7)

где

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

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

Приложение 1

Вопросы и балльная оценка на ответы анкеты □ 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":

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие сведений о деятельности организации	

- 2. Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления
 - 3. Наличие документов об организации
 - 4. Наличие сведений о реализуемых образовательных программах
 - 5. Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации
 - 6. Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательной организации
 - 7. Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию
- Итоговый максимальный балл

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

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

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие возможности взаимодействия участников образовательного	
в том числе:		
2.	по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возм	
3.	по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных ад	
4.	с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений	
5.	наличие возможности внесения предложений (электронная форма дл	
Итоговый максимальный балл		

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/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам об	
2.	Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалоб	
3.	Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (наприм	
4.	Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений гр	
Итоговый максимальный балл		

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) <1> (в сопоставимых показателях)

<1> Средние значения показателей по городу (региону) рассчитывается по итогам

Written by Administrator
 Thursday, 23 February 2017 09:33 -

обработки информации по всем обследованным организациям.

N п/п	Позиция оценивания	Балл за позицию
1.	Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в	
0 - ниже среднего по городу (региону)		

1 - равно или выше среднего по городу (региону)

2.	Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров
3.	Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мульт
4.	Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количес
5.	Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения пра

0 - нет в наличии, не обеспечены,

1 - есть в наличии, обеспечены

6.	Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее
7.	Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, каби
8.	Наличие электронных интерактивных лабораторий
9.	Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием
10.	Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные обр
Итоговый максимальный	Балл

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

N п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие спортивного зала	
2.	Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона)	
3.	Наличие тренажерного зала	
4.	Наличие бассейна	1
5.	Наличие медицинского кабинета	
6.	Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здо	
7.	Наличие столовой на территории организации	
Итоговый максимальный	Балл	

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие)	
2.	Использование дистанционных образовательных технологий	
3.	Проведение психологических и социологических исследований, опросов	
4.	Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической помощи)	
Итоговый максимальный балл		

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие программ социально-педагогической направленности	
2.	Наличие программ технической направленности	
3.	Наличие программ физкультурно-спортивной направленности	
4.	Наличие программ художественной направленности	
5.	Наличие программ естественно-научной направленности	
6.	Наличие программ туристско-краеведческой направленности	
7.	Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ	
Итоговый максимальный балл		

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:

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году	
2.	Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году	
3.	Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации	
4.	Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации	
5.	Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня	
6.	Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО	
Итоговый максимальный балл		

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

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, родителей (законных представителей) обучающихся	
2.	Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися	
3.	Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий	

Written by Administrator
 Thursday, 23 February 2017 09:33 -

4. Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальном обучении
 Итоговый максимальный балл

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

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1.	Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья	
2.	Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических средств	
3.	Использование специальных технических средств обучения коллективом	
4.	Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья	
5.	Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся	
6.	Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (на	
7.	Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную	
8.	Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся	
Итоговый максимальный балл		

Приложение 2

Вопросы и балльная оценка на ответы анкеты 2

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

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
1	Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте организации		
1.1	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	информация отсутствует
	плохо, не соответствует	2,5	информация представлена
	удовлетворительно, но	5	информация представлена
	в целом хорошо, за исключением	7,5	информация представлена
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	информация размещена
1.2	Наличие сведений о педагогических работниках организации		

Written by Administrator

Thursday, 23 February 2017 09:33 -

	неудовлетворительно, не устраивает	информация отсутству
	плохо, не соответствует	информация представл
	удовлетворительно, но	информация представл
	в целом хорошо, за иск	информация представл
	отлично, полностью удов	информация размещен
1.3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг	
	неудовлетворительно, не устраивает	взаимодействие с учас
	плохо, не соответствует	обеспечена работа тел
	удовлетворительно, но	обеспечена работа тел
	в целом хорошо, за иск	обеспечена работ
	отлично, полностью удов	Обеспечена работа тел
1.4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, пост	
	неудовлетворительно, не устраивает	не обеспечена доступн
	плохо, не соответствует	наличие статистическо
	удовлетворительно, но	обеспечена возможнос
	в целом хорошо, за иск	обеспечена воз
	отлично, полностью удов	обеспечена техническа
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная д	
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение организац	
	неудовлетворительно, не устраивает	полностью отсутствую
	плохо, не соответствует	используются бумажные сре
	удовлетворительно, но	используются бумажные сре
	в целом хорошо, за иск	используются бумаж
	отлично, полностью удов	имеются бумажные сре
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, ор	
Условия для охраны и	укрепления здоровья:	

Written by Administrator

Thursday, 23 February 2017 09:33 -

	неудовлетворительно, но	не устраивает	необходимые условия не
	удовлетворительно, но	созначительными недостатками	организация имеет тол
	в целом хорошо, за исключением	незначительных недостатков	предоставлено оборудова
	отлично, полностью удовлетворен(а)		организация оборудова
Условия по организации питания обучающихся:			
	неудовлетворительно, но	не устраивает	необходимые условия не
	отлично, полностью удовлетворен(а)		в организации оборудо
2.3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися		
	неудовлетворительно, но	не устраивает	в организации не созда
	плохо, не соответствует	минимальным требованиям	условия созданы части
	удовлетворительно, но	созначительными недостатками	организации созданы
	в целом хорошо, за исключением	незначительных недостатков	в организации созданы
	отлично, полностью удовлетворен(а)		отлично, полностью уд
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ		
	неудовлетворительно, но	не устраивает	дополнительные образ
	плохо, не соответствует	минимальным требованиям	реализуется всего 1 до
	удовлетворительно, но	созначительными недостатками	реализуется 2 дополни
	в целом хорошо, за исключением	незначительных недостатков	реализуется 3 дополни
	отлично, полностью удовлетворен(а)		реализуются более 3 д
2.5	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов		
	неудовлетворительно, но	не устраивает	условия для развития т
	плохо, не соответствует	минимальным требованиям	предоставлены услови
	удовлетворительно, но	созначительными недостатками	предоставлены услови
	в целом хорошо, за исключением	незначительных недостатков	предоставлены услови
	отлично, полностью удовлетворен(а)		предоставлены все усл

Written by Administrator

Thursday, 23 February 2017 09:33 -

2.6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской, социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, получении качественного образования	неудовлетворительно, не устраивает	Отсутствуют условия для оказания психолого-педагогической, медицинской, социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, получении качественного образования
	плохо, не соответствует	2,5	минимальным требованиям, указанные виды помощи отсутствуют
	удовлетворительно, но	5	существенными недостатками, отсутствует возможность оказания психолого-педагогической, медицинской, социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, получении качественного образования
	в целом хорошо, за исключением	7,5	незначительными недостатками, имеется возможность оказания психолого-педагогической, медицинской, социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, получении качественного образования
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	имеется возможность оказания психолого-педагогической, медицинской, социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, получении качественного образования
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья	неудовлетворительно, не устраивает	условия полностью отсутствуют
	плохо, не соответствует	2,5	минимальным требованиям, имеющиеся условия частично не соответствуют
	удовлетворительно, но	5	существенными недостатками, организованных работников нет
	в целом хорошо, за исключением	7,5	незначительными недостатками, условия соответствуют
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	условия полностью соответствуют
3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников		
3.1	Доброжелательность и вежливость работников	неудовлетворительно, не устраивает	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но
	в целом хорошо, но есть	7,5	недостатки
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
3.2	Компетентность работников	неудовлетворительно, не устраивает	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но
	в целом хорошо, но есть	7,5	недостатки
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
4	Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации		
4.1	Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	неудовлетворительно, не устраивает	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но

Written by Administrator

Thursday, 23 February 2017 09:33 -

	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за иск
	полностью устраивает	10	отлично, полностью уд
4.2	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг		
	неудовлетворительно, не устраивает	5	неудовлетворительно,
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за иск
	полностью устраивает	10	отлично, полностью уд
4.3	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым		
	неудовлетворительно, не устраивает	5	неудовлетворительно,
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за иск
	полностью устраивает	10	отлично, полностью уд

Приложение 3

Образец анкеты № 1

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

1.1. 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 рук

- Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава

- 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,

Written by Administrator

Thursday, 23 February 2017 09:33 -

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 д

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 обр

- Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан

(например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию

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) <1> (в сопоставимых показателях).

<1> Средние значения показателей по городу (региону) рассчитывается по итогам обработки информации по всем обследованным организациям.

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-медiateки (читальный зал не менее чем на
25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров
- Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты
технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные ка
- Наличие электронных интерактивных лабораторий;

- Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием;

- Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные

образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и инф

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
- Использование дистанционных образовательных технологий;
- Проведение психологических и социологических исследований,
- Наличие службы психологической помощи (возможность оказания

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

- Удельный вес численности обучающихся, принявших участие
- в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся

- Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной
- организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (р

- Удельный вес численности обучающихся в образовательной
- организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей числен

- Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад
- различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, между

- 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 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 дополнительного

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, учебников и дидактических материалов;
- Использование специальных технических средств коллективного и индивидуального пользования;
- Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования;
- Предоставление услуг ассистента (помощника) обучающимся необходимую техническую помощь;
- Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным причинам);
- Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;
- Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Приложение 4

Образец анкеты □ 2

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

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

Просим внимательно относиться 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);

Written by Administrator

Thursday, 23 February 2017 09:33 -

- 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);

Written by Administrator

Thursday, 23 February 2017 09:33 -

- 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);

Written by Administrator

Thursday, 23 February 2017 09:33 -

- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
- (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте)

- отлично, полностью удовлетворен(а) (Обеспечена работа телефона
- горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации фу

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

- отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая
- возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реал

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
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются
- бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электро
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
- (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные
- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства
- обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая д

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

- (отсутствует столовая (буфет));

- отлично, полностью удовлетворен (а) (в организации оборудовано
- помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспе

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) реализа

- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
- (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (инте

- 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.

Written by Administrator

Thursday, 23 February 2017 09:33 -

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;

(условия для развития творческих способностей)

- 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 целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образов

- отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мер

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);

Written by Administrator

Thursday, 23 February 2017 09:33 -

- 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, ме

- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется
- возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогическо

- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность
- качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или со

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

Written by Administrator

Thursday, 23 February 2017 09:33 -

- удовлетворительно, но со значительными недостатками
- (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно

- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия
- соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный

- 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;

Written by Administrator

Thursday, 23 February 2017 09:33 -

- удовлетворительно;

- в целом хорошо, но есть недостатки;

- полностью устраивает.