



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД СУРГУТ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА

ул. Энгельса, 8, г. Сургут,
Тюменская область, Ханты-Мансийский
автономный округ – Югра, 628408
Тел. 522-175, факс 522-182
E-mail: gorod@admsurgut.ru

Администрация г. Сургута
№ 01-11-9300/16-0-0
от 17.11.2016



Председателю Думы города
Н.А. Краснояровой

Уважаемая Надежда Александровна!

Администрация города направляет дополнительную информацию к проекту решения Думы города «О реализации права органов местного самоуправления муниципального образования городской округ город Сургут на создание условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями в сфере культуры и образования», подготовленную департаментом образования по результатам рассмотрения проекта решения на заседании постоянного комитета по нормотворчеству, информационной политике и правопорядку 15.11.2016.

Приложение: на 35 л. в 1 экз.

И.о. главы Администрации города

А.Р. Пелевин

Жаравина Мария Витальевна
тел. (3462) 52-20-90

Дума № 18-01-2802/16-0-0
от 18.11.2016



Дополнительная информация
к проекту решения Думы города
«О реализации права органов местного самоуправления муниципального
образования городской округ город Сургут
на создание условий для организации проведения независимой оценки
качества оказания услуг муниципальными организациями
в сфере культуры и образования»

Согласно методическим рекомендациям Министерством образования и науки Российской Федерации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее – НОК ОД) привлечение организаций на роль оператора НОК ОД может быть осуществлено на конкурсной основе или в форме муниципального задания.

Виды работ, услуг, которые могут входить в техническое задание для организаций-операторов:

- разработка методики и инструментария проведения оценки;
- сбор и обобщение данных, полученных в ходе НОК ДО, формирование баз данных;
- обработка и анализ информации, полученной в ходе НОК ДО;
- распространение (публикация, организация обсуждения и др.) результатов проведенной оценки;
- иные виды работ, услуг, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

Для выполнения работ (оказания услуг) по проведению НОК ОД могут привлекаться организации-операторы, в том числе:

	Примечание
Федеральные организации, осуществляющие функции по оценке качества образования;	можно привлечь на конкурсной основе
Организации, подведомственные федеральным и региональным органам управления образованием и осуществляющие функции по оценке качества образования в данном субъекте Российской Федерации (в соответствующем муниципалитете);	
Иные организации, которые обладают необходимым кадровым потенциалом и опытом работы в сфере оценки качества образования, социологических исследований, рейтингования организаций социальной сферы	Привлечение организаций на роль оператора НОК ОД может быть осуществлено на конкурсной основе или в форме муниципального задания. Муниципальным казенным учреждениям, подведомственным Администрации города, муниципальное задание не устанавливается и в их штатах нет

Некоммерческие организации, деятельность которых имеет социальную направленность и обеспечивается специалистами, имеющими соответствующий уровень квалификации	специалистов с необходимой квалификацией по оценке качества образования и социальным исследованиям можно привлечь на конкурсной основе
--	---

Процедуры НОК ОД осуществляются с целью повышения качества предоставляемых образовательных услуг. Они призваны способствовать:

- развитию конкурентной среды в системе образования;
- популяризация подтвердивших свою результативность моделей организации образовательного процесса;
- сохранению и развитию при сохранении единого образовательного пространства разнообразия образовательных программ.

Информация о результатах НОК ОД размещается органами местного самоуправления на своих официальных сайтах и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет».

Результаты оценки являются значимыми для широкого круга заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители образовательных организаций, педагогический коллектив, обучающиеся, родители (законные представители) и других заинтересованных групп пользователей).

Приложение: 1. Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утверждены Министерством образования и науки Российской Федерации 03.04.2015 № АП-512/02), на 6 л. в 1 экз.

2. Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утверждены Министерством образования и науки Российской Федерации 15.09.2016 № АП-87/02вн), на 27 л. 1 экз.

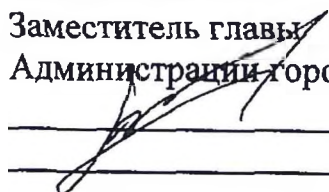
И.о. директора департамента образования
Администрации города



А.Н. Томазова

СОГЛАСОВАНО

Заместитель главы
Администрации города


А.Р. Пелевин
2016

Соловей Лилия Григорьевна
тел. (3462) 52-53-36

Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации
от 03.04.2015 № АП-512/02

«О направлении Методических рекомендаций по НОКО»

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

3. Проведение независимой оценки качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (НОК ОД)

1. Функции НОК ОД:

определение соответствия предоставляемого организациями, осуществляющими образовательную деятельность, образования потребностям физических и юридических лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность;

ориентирование потребителей образовательных услуг при выборе образовательной организации (программы) для получения образования, соответствующего их интересам, потребностям и возможностям;

обеспечение открытости и доступности информации о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

обеспечение различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители образовательных организаций, педагогический коллектив, обучающиеся, родители (законные представители) и другие заинтересованные группы пользователей) достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности образовательных организаций, для обоснованного принятия управленческих решений (например, при проведении конкурсного отбора лучших образовательных организаций, при распределении грантов, кадровых перестановках, разработке программы по развитию системы образования и др.) и разработки программ и мер повышения качества образовательных услуг;

повышение конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ.

2. Для выполнения работ (оказания услуг) по проведению НОК ОД могут привлекаться организации-операторы, в том числе:

федеральные организации, осуществляющие функции по оценке качества образования;

организации, подведомственные федеральным и региональным органам управления образованием и осуществляющие функции по оценке качества образования в данном субъекте Российской Федерации (в соответствующем муниципалитете);

иные организации, которые обладают необходимым кадровым потенциалом и опытом работы в сфере оценки качества образования, социологических исследований, рейтингования организаций социальной сферы.

К осуществлению независимой системы оценки качества работы образовательных организаций в установленном законодательством Российской Федерации порядке могут быть привлечены:

некоммерческие организации, деятельность которых имеет социальную направленность и обеспечивается специалистами, имеющими соответствующий уровень квалификации;

коммерческие рейтинговые агентства (при условии наличия в регионе (муниципалитете) достаточных финансовых ресурсов для проведения рейтингования образовательных организаций), имеющие опыт создания рейтингов организаций социальной сферы.

Привлечение организаций на роль оператора НОК ОД может быть осуществлено на конкурсной основе или в форме государственного (муниципального) задания.

Виды работ, услуг, которые могут входить в техническое задание для организаций-операторов:

разработка методики и инструментария проведения оценки;

сбор и обобщение данных, полученных в ходе НОК ДО, формирование баз данных;

обработка и анализ информации, полученной в ходе НОК ДО;

распространение (публикация, организация обсуждения и др.) результатов проведенной оценки;

иные виды работ, услуг, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

3. Для обеспечения условий и качества проведения НОК ОД органы управления образованием реализуют следующие функции:

формируют общественные советы по проведению НОК ОД. Формирование таких общественных советов осуществляется с обязательным участием общественных организаций, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) (далее - общественные организации). В случае если при органе управления образованием уже существует действующий общественный совет, функции и полномочия по проведению НОК ОД могут быть возложены на него. Делегирование полномочий по проведению НОК ОД действующему общественному совету может осуществляться только при условии согласования с соответствующим общественным советом;

утверждают Положение об общественном совете по проведению НОК ОД. В случае делегирования полномочий по проведению НОК ОД уже существующему общественному совету орган управления образованием должен утвердить внесение изменений и дополнений в Положение соответствующего общественного совета;

разрабатывают с учетом предложений общественного совета по проведению НОК ОД техническое задание для организации ОКО (организации-оператора);

размещают информацию о результатах НОК ОД на своих официальных сайтах и официальном сайте Минобрнауки России;

рассматривают и учитывают в своей управленческой деятельности результаты НОК ОД, рекомендации по совершенствованию системы образования, предоставленные общественным советом по проведению НОК ОД;

обеспечивают на своих официальных сайтах в сети "Интернет" техническую возможность выражения мнений гражданами о качестве образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность. Для этого могут быть использованы сервисы интерактивного голосования, электронное анкетирование, обсуждение на открытых коммуникативных площадках (форумах).

Заключение государственных, муниципальных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве образовательной деятельности организаций осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное управление в сфере образования, органы местного самоуправления по результатам заключения государственных, муниципальных контрактов оформляют решение об определении организации-оператора, ответственного за проведение НОК ОД, а также при необходимости предоставляют организации-оператору общедоступную информацию о деятельности данных организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте организации).

4. Общественные советы по проведению НОК ОД:

определяют перечни организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в отношении которых проводится НОК ОД;

формируют предложения для разработки технического задания для организации-оператора, принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственного, муниципального контрактов, заключаемых федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими государственное управление в сфере образования, органами местного самоуправления с организацией-оператором;

устанавливают при необходимости критерии НОК ОД (дополнительно к установленным пунктом 4 статьи 95.2 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации" критериям);

проводят НОК ОД с учетом информации, представленной организацией-оператором;

представляют соответственно в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное управление в сфере образования, органы местного самоуправления результаты НОК ОД, а также предложения об улучшении их деятельности.

Общественный совет по НОК ОД организаций, осуществляющих образовательную деятельность, формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов. Состав указанного общественного совета формируется из числа представителей общественных организаций. Число членов общественного совета не может быть менее чем пять человек. Члены общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах. Информация о деятельности общественного совета размещается органом государственной власти, органом местного самоуправления, при которых он создан, на своем официальном сайте в сети "Интернет".

5. Для обеспечения условий и качества проведения НОК ОД организации, осуществляющие образовательную деятельность, выполняют следующие функции:

- предоставляют в открытом доступе в сети "Интернет" отчет о результатах самообследования, а также информацию о своей деятельности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации*;

- по результатам участия в процедурах НОКО разрабатывают, согласовывают с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими государственное управление в сфере образования, и органами местного самоуправления и утверждают планы мероприятий по улучшению качества работы образовательных организаций;

- используют результаты НОКО для решения задач, отраженных в образовательной программе (программах) организации, а также с целью повышения эффективности деятельности, достижения результатов освоения образовательных программ, соответствующих требованиям федеральных государственных образовательных стандартов;

- могут принимать участие в общероссийских, международных сопоставительных мониторинговых исследованиях.

6. Основные критерии и соответствующие параметры оценки деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, регламентируются соответствующим законодательством Российской Федерации**.

В качестве основных критериев НОК ОД выступают:

- открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;

- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников;

- удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Данные критерии являются обязательными при проведении НОК ОД. Дополнительно к ним органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления могут включить в проведение НОК ОД иные критерии, отражающие характеристики образовательных организаций и программ, важные для соответствующей системы образования.

Введение (при необходимости) дополнительных критериев НОК ОД осуществляется общественным советом по проведению НОК ОД.

7. НОК ОД организаций, осуществляющих образовательную деятельность, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

Каждая процедура НОК ОД может охватывать различные группы организаций, осуществляющих образовательную деятельность. Группы участников таких процедур могут формироваться следующим образом:

- полный охват всех организаций определенного типа;

- выборочный охват организаций определенного типа.

При выборочном охвате необходимо точно определить характеристики организаций, осуществляющих образовательную деятельность, на основании которых будет проводиться отбор участников НОК ОД.

В частности, это могут быть:

характеристики контингента обучающихся (например, школы, работающие в сложном социальном контексте);

территориальная отнесенность (например, дошкольные образовательные организации, расположенные в сельской местности);

ведомственная принадлежность;

объемные показатели организации, осуществляющей образовательную деятельность (например, малокомплектные школы);

специализация образовательных программ;

иные характеристики.

8. Процедуры НОК ОД осуществляются с целью повышения качества предоставляемых образовательных услуг. Они призваны способствовать:

развитию конкурентной среды в системе образования;

популяризация подтвердивших свою результативность моделей организации образовательного процесса;

сохранению и развитию при сохранении единого образовательного пространства разнообразия образовательных программ.

Информация о результатах НОК ОД размещается органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления на своих официальных сайтах и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет".

Результаты оценки являются значимыми для широкого круга заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители образовательных организаций, педагогический коллектив, обучающиеся, родители (законные представители) и других заинтересованных групп пользователей. Необходимо обеспечивать свободный доступ к полученным результатам НОКО.

9. Подробная информация об осуществляемых в субъекте Российской Федерации процедурах НОК ОД должна размещаться в открытом доступе и содержать:

описание методов и индикаторов, используемых при формировании Форм образовательных организаций;

сведения о баллах для каждого отдельного индикатора, используемых для расчета итогового/комплексного индикатора;

анализ и интерпретацию полученных в ходе оценочных процедур результатов.

При формировании Форм организаций, осуществляющих образовательную деятельность, или реализуемых ими образовательных программ необходимо учитывать специфику факторов, влияющих на качество предоставления образовательных услуг (территориальное расположение, направленность образовательных программ, особенности контингента обучающихся и др.).

Все информационные источники, используемые для построения Форм, должны быть открытыми, а также предусматривать возможность уточнения и/или проверки представляемых данных (данные ведомственной статистики, базы данных, мнения обучающихся, учителей и родителей (законных представителей), и т.п.).

Формы, представленные в открытом доступе, должны содержать механизмы обратной связи, по которым отдельные пользователи или образовательные организации, включенные в Формы, могут получить разъяснения о методологии, направить свои комментарии.

При построении Форм в сфере общего и дополнительного образования детей целесообразно опираться на "Принципы рейтингования в образовании Российской Федерации", утвержденные Общественной Палатой Российской Федерации в марте 2014 года***.

3. Результаты независимой оценки качества образования могут быть представлены в различных формах (далее - Формы):

Рейтинг - это форма представления результатов сопоставительной оценки качества образования, при которой участники оценки (организации, осуществляющие образовательную деятельность, образовательные программы или системы образования) сравниваются между собой и размещаются в итоговом списке в определенной последовательности в зависимости от оценок, полученных по различным показателям их деятельности. Как правило, размещение осуществляется по принципу "от лучших - к худшим",

Рэнкинг - это форма представления результатов оценки качества образования, при которой участников можно упорядочить по любому из имеющихся показателей. В отличие от рейтинга, это не зафиксированная форма, а база данных для получения всех интересующих вариантов ранжирований исходного списка.

Таблица лиг - это форма представления результатов сопоставительной оценки качества образования, при которой участники разбиваются на некоторое количество групп (лиг) в зависимости от оценок, полученных по различным показателям их деятельности. В одну лигу входят участники, получившие сопоставимые оценки по выбранным показателям. Все участники, вошедшие в одну группу (лигу) считаются примерно равными по данным показателям.

Топ лучших - это форма представления результатов сопоставительной оценки качества образования, при которой выделяются только те участники, которые попали в список "лучших". Количество "лучших" для топа определяют организаторы (заказчики) оценки. Для этого используют, как правило, круглые числа: Топ-100. Список "лучших" может также определяться самими оценками, полученными участниками при проведении оценочной процедуры. В этом случае "лучшие" - это те, кто получил оценку не ниже заданного порога.

Аналитические материалы - это форма обобщенного представления результатов оценки качества образования, при которой индивидуальные оценки участников могут вообще не упоминаться, либо использоваться в качестве единичных отдельных примеров. Аналитические материалы могут быть оформлены как инфографика, либо как текстовый документ. Примерами текстовых аналитических материалов являются публичные доклады, отчеты о результатах и перспективах деятельности образовательных организаций и систем.

**Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации
от 14.09.2016 № 02-860 «О направлении Методических рекомендаций»**

В целях оказания методической помощи организациям, осуществляющим образовательную деятельность в условиях принятого Федерального закона 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 по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Заместитель директора
Департамента стратегии,
анализа и прогноза

А.В. Хамардюк

**Методические рекомендации
по расчету показателей независимой оценки качества образовательной
деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность
(утв. Министерством образования и науки Российской Федерации
15.09.2016 № АП-87/02вн)**

1. Общие положения

1.1. В соответствии с частью 5 статьи 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (далее - Закон N 273) разработаны и утверждены приказом 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 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).

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*;

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 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) 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 обоих видах анкет.

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

$$X_m^{ho-11} = \sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i} / N_j, \quad (1)$$

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:

$$X_m^{cp-11} = (X_m^{ho-11} + X_m^{oo-11}) / 2, \quad (2)$$

где

X_m^{ho-11} - 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;

X_m^{oo-11} - 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:

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

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:

$$X_m^{cp-5} = D_m \times 10, \quad (4)$$

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

$$Y_k^{инт} = \sum_{m=1}^{11} X_m^{cp-11} + \sum_{m=12}^{16} X_m^{cp-5}, \quad (5)$$

где

X_m^{cp-11} и X_m^{cp-5} - 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:

$$Y^{\text{ср инт}} = \sum_{k=1}^R Y_k^{\text{ср инт}} / R, \quad (6)$$

где

R - число организаций, обследованных в регионе;

$Y_k^{\text{ср инт}}$ - среднее (нормированное по числу показателей) значение интегрального показателя k-й организации, рассчитываемое по формуле:

$$Y_k^{\text{ср инт}} = Y_k^{\text{инт}} / 16, \quad (7)$$

где

$Y_k^{\text{инт}}$ - значение интегрального показателя k-й организации, определенное по формуле (5).

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

Заместитель Министра
образования и науки
Российской Федерации

А.Б. Повалко

* В соответствии с подпунктом 2 пункта 7 статьи 95.2 Закона N 273 организация-оператор осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности организаций.

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":

N п/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

N п/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:

№ п/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)

№ п/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	3

	(например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)	
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)* (в сопоставимых показателях).

№ п/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

N п/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

N п/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

N п/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:

№ п/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

№ п/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	2

	медицинских мероприятий	
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

№ п/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.

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

N п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
1	Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте		
1.1	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	информация отсутствует
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна
1.2	Наличие сведений о педагогических работниках организации		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	информация отсутствует
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	информация представлена не полностью
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	информация представлена полностью, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	информация размещена полностью, размещена актуальная информация
1.3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам

			оказания образовательных услуг
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации
1.4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность		
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации		
	неудовлетворительно, не	0	полностью отсутствуют

	устраивает		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	2,5	предоставлены условия для участия

	минимальным требованиям		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)* (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 программы);

- 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.