
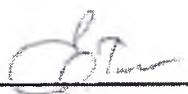


**ПРИНЯТО**  
на заседании общественного  
совета по проведению  
независимой оценки  
качества условий оказания  
услуг организациями в  
сфере культуры, охраны  
здоровья, образования и  
социального обслуживания  
«2» октября 2018 г.  
(Протокол № 2)

**СОГЛАСОВАНО**  
Заместитель Губернатора  
области – начальник  
департамента внутренней и  
кадровой политики области  
 О.А. Павлова  
«2» октября 2018 г.

**СОГЛАСОВАНО**  
Первый заместитель начальника  
департамента образования  
области – начальник управления  
организационно-контрольной и  
проектной деятельности  
 Е.Г. Тишина  
«2» октября 2018 г.

**Методика  
независимой оценки качества условий осуществления образовательной  
деятельности организациями, осуществляющими образовательную  
деятельность**

1. Методика независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее – Методика), разработана с целью формирования единых подходов и сопоставимости результатов независимой оценки качества условий оказания услуг предоставляемых населению области.

2. Методика базируется на следующих основных принципах:

- прозрачность: четко определен и понятен для использования алгоритм оценки;
- объективность: полученные результаты отражают реальную ситуацию на текущий момент и учитывают существующие тенденции;
- однозначность: полученные результаты однозначно интерпретируются всеми специалистами и иными лицами.

3. Качество условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в отношении которых проводится независимая оценка, оценивается по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

4. Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается следующая значимость критериев оценки качества:

Критерий	Коэффициент значимости
открытость и доступность информации об организации	20%
комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	20%
доступность услуг для инвалидов	15%
доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	15%
удовлетворенность условиями оказания услуг	30%

Сумма величин значимости критериев оценки качества составляет 100 процентов.

5. Для проведения независимой оценки, в соответствии с приказами Министерства просвещения Российской Федерации и Министерства науки и высшего образования Российской Федерации разработаны оценочные листы и анкеты для опроса граждан-получателей услуг (прилагаются).

6. Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

- официальные сайты организаций, осуществляющих образовательную деятельность в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));

- результаты изучения условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социальной сферы и т.п.).

7. Организация-оператор представляет в департамент внутренней и кадровой политики области результаты независимой оценки организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

8. Департамент внутренней и кадровой политики области представляет результаты независимой оценки в Общественный совет для утверждения. После утверждения Общественным советом результаты независимой оценки организаций, осуществляющих образовательную деятельность, размещаются на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), а также на онлайн-ресурсе «Народная экспертиза» ([www.narod-expert.ru](http://www.narod-expert.ru)) в разделе «Независимая оценка».

9. Независимая оценка в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, проводится ежегодно. Периодичность проведения независимой оценки в отношении одной и той же организации – не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий  
осуществления образовательной деятельности организациями,  
осуществляющими образовательную деятельность**

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>			
1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <sup>1</sup> : - на информационных стендах в помещении образовательной организации; - на официальных сайтах образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	100 баллов	30%	30 баллов
1.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	40%	40 баллов
<b>Итого</b>			<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>

<sup>1</sup> В соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений образовательной организации.	100 баллов	30%	30 баллов
2.2.	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 мероприятиях, и других массовых мероприятиях.	100 баллов	40%	40 баллов
2.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	100 баллов	30%	30 баллов

3.2.	Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	100 баллов	30%	30 баллов
<b>Итого</b>			<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>
<b>4.</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	20%	20 баллов
<b>Итого</b>			<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>



5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
5.1.	Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

**Анкета для изучения мнения получателей услуг  
в образовательных организациях**

**Уважаемый респондент!**

Приглашаем Вас принять участие в независимой оценке качества условий оказания услуг образовательной организацией, в которой Вы являетесь получателем услуг.

Анкета анонимная, результаты будут представлены в обобщенном виде на сайтах bus.gov.ru и narod-expert.ru в разделе «Независимая оценка».

**1. При посещении образовательной организации Вы обращались к информации, размещенной на стендах в помещениях организации (стенды, инфоматы и др.)?**

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите к вопросу 3*)

**2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах?**

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен (а)

**3. Перед посещением образовательной организации Вы заходили на официальный сайт учреждения?**

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите к вопросу 5*)

**4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте?**

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен (а)

**5. Удовлетворены ли Вы уровнем комфортности условий представления услуг в образовательной организации?**

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен (а)

**6. Удовлетворены ли Вы условиями организации услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья?**

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен (а)

**7. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию?**

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен (а)

**8. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?**

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен (а)

**9. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)?**

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен (а)

**10. Удовлетворены ли Вы графиком работы образовательной организации?**

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен (а)

**11. Оцените общую удовлетворенность качеством оказания услуг образовательной организацией?**

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен(а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен(а)
- 4) Не удовлетворен (а)

**12. Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым?**

- 1) Да
- 2) Скорее да, чем нет
- 3) Скорее нет, чем да
- 4) Нет
- 5) Затрудняюсь ответить

**Благодарим за участие в опросе!**



**Показатели, формирующиеся на основании оценки уровня открытости и доступности информации  
на официальном сайте образовательной организации**

	Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, баллы	Степень поисковой доступности информационного объекта	Фактическое значение, баллы
1.	<i>Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальных сайтах образовательной организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</i>	100	Сумма всех показателей	
	1) Информация о дате создания образовательной организации	5	<b>5 или 10 баллов –</b> информация соответствует требованиям к ней  <b>0 баллов –</b> отсутствует информация о деятельности организации	
	2) Информация об учредителе, учредителях образовательной организации	5		
	3) Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	5		
	4) Информация о режиме, графике работы организации	5		
	5) Информация о структуре и об органах управления образовательной организацией	5		
	6) Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии)	5		
	7) Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы	5		
	8) Копия устава образовательной организации	5		
	9) Копия лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	5		
	10) Информация о федеральных государственных образовательных стандартах	5		
	11) Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности	5		
	12) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации	5		
	13) Копия правил внутреннего распорядка обучающихся	5		
	14) Копия правил внутреннего трудового распорядка	5		
	15) Копия коллективного договора	5		
	16) Отчета о результатах самообследования	10		
	17) Результаты независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	10		
	18) Иная информации, которая размещается, публикуется по решению образовательной организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.	5		

2.	<p><i>Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Контактный телефон</li> <li>2) Адрес электронной почты</li> <li>3) Наличие электронных сервисов (формы для подачи электронного обращения/жалобы/предложения или раздела «Часто задаваемые вопросы» и пр.)</li> <li>4) Наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее</li> <li>5) Наличие электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам</li> <li>6) Наличие иного электронного сервиса</li> </ol>	100	<p>0 баллов – отсутствуют</p> <p>10 баллов – один дистанционный способ взаимодействия</p> <p>20 баллов – два дистанционных способа взаимодействия</p> <p>40 баллов – три дистанционных способа взаимодействия</p> <p>80 баллов – четыре дистанционных способа взаимодействия</p> <p>100 баллов – пять и более дистанционных способов взаимодействия</p>	
----	---	-----	---	--