



**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ
ПОЖАРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

15.03.2017

пгт Лучегорск

№ 77

**Об утверждении Положения о рейтинге образовательных организаций
Пожарского муниципального района по результатам проведения
независимой оценки качества образования**

В соответствии с статьёй 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Принципами рейтингования в образовании Российской Федерации, утверждёнными общественной Палатой Российской Федерации в марте 2014 года и в целях представления результатов независимой оценки качества образования

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о рейтинге образовательных организаций Пожарского муниципального района по результатам проведения независимой оценки качества образования.

2. Контроль за исполнением данного приказа возложить на Вишнякову В.К., заместителя начальника управления образования администрации Пожарского муниципального района.

Начальник управления образования
администрации Пожарского
муниципального района

З.Д. Холодова

ПОЛОЖЕНИЕ
о рейтинге образовательных организаций
Пожарского муниципального района по результатам проведения
независимой оценки качества работы

1. Общие положения

1.1. Положение о рейтинге образовательных организаций Пожарского муниципального района по результатам независимой оценки качества работы (далее – Рейтинг образовательных организаций) разработано в соответствии со статьёй 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Принципами рейтинговая в образовании Российской Федерации.

1.2. Рейтинг образовательных организаций представляет собой форму предоставления сопоставительной оценки качества образования, при которой участники оценки сравниваются между собой и размещаются в итоговом списке в определённой последовательности в зависимости от оценок, полученных по результатам показателей деятельности по принципу «от лучших к худшим».

2. Цели и задачи Рейтинга образовательных организаций

2.1. Целью построения Рейтинга образовательных организаций в Пожарском муниципальном районе является создание оснований для принятия обоснованных управленческих решений по достижению необходимого качества образования, осуществления оценок и прогнозирования тенденций развития образования в Пожарском муниципальном районе путем обобщения и анализа получаемой информации о состоянии системы образования и основных показателей его качества.

2.2. Задачи Рейтинга образовательных организаций:

определение, выработка критериев и комплекса показателей, способствующих отслеживанию эффективности деятельности образовательных организаций;

определение текущего состояния и уровня работы образовательных организаций;

выявление динамики изменения результатов работы образовательных организаций;

выявление образовательных организаций, добивающихся лучших результатов;

стимулирование образовательных организаций к развитию;

создание региональной базы данных для формирования целостного представления о развитии системы образования Пожарского муниципального района для широкой общественности и принятие обоснованных управленческих решений

по повышению качества образования в региональной системе образования;

предоставление учредителю информации для установления размеров стимулирующих выплат руководителям образовательных организаций.

3. Участники Рейтинга образовательных организаций

Образовательные организации Пожарского муниципального района являются объектами Рейтинга образовательных организаций как самостоятельные единицы наблюдения и как составляющие системы образования в целом.

4. Организаторы Рейтинга образовательных организаций

4.1. Организатором Рейтинга образовательных организаций является Департамент образования и молодежной политики Пожарского муниципального района.

4.2. Управление образования администрации Пожарского муниципального района разрабатывает инструментарий для проведения Рейтинга образовательных организаций (оценочной системы).

4.3. Управление образования администрации Пожарского муниципального района обеспечивает построение Рейтинга образовательных организаций, публикацию его результатов в информационных системах Пожарского муниципального района, доведение до сведения органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования.

5. Содержание рейтинговой системы результативности деятельности образовательных организаций

5.1. Результаты НОК ПО могут быть использованы при формировании рейтингов и других форм представления результатов оценочных процедур

5.2. Оценка эффективности образовательных организаций проводится по следующим показателям Рейтинга образовательных организаций:

1. Открытость и доступность информации об организациях.

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

4. Удовлетворённость качеством образовательной деятельности организаций.

5.3. Каждый из показателей Рейтинга образовательных организаций определяется комплексом критериев.

5.4. Показатели Рейтинга образовательных организаций оцениваются в баллах по шкале от 0 до 10 или в процентах в пределах значений от 0 до 100.

5.5. Методика и порядок оценивания каждого из показателей Рейтинга образовательных организаций осуществляются в соответствии с приложением № 1 к настоящему Положению.

5.5. Место в Рейтинге образовательных организаций определяется по сумме баллов по всем показателям Рейтинга образовательных организаций.

5.6. В случае совпадения результатов у нескольких образовательных организаций, они занимают равные позиций в Рейтинге образовательных организаций.

5.7. Информация о результатах Рейтинга образовательных организаций размещается на сайте <http://departament-of-education.edusite.ru/p3aa1.html>.

5.8. При построении Рейтинга образовательных организаций используется кластерный подход.

Для общеобразовательных организаций:

Кластер 1. Общеобразовательные организации, реализующие образовательные программы начального, основного общего и среднего общего образования, с общей численностью обучающихся до 100 человек.

Кластер 2. Общеобразовательные организации, реализующие образовательные программы начального общего, основного общего и среднего общего образования, с общей численностью обучающихся от 100 до 200 человек.

Кластер 3. Общеобразовательные организации, реализующие образовательные программы начального общего, основного общего и среднего общего образования, с общей численностью обучающихся от 200 до 800 человек.

Кластер 4. Общеобразовательные организации, реализующие образовательные программы начального общего, основного общего и среднего общего образования, с общей численностью обучающихся от 501 человека и более.

Для дошкольных образовательных организаций:

Кластер 1. Дошкольные образовательные организации, расположенные в сельской местности.

Кластер 2. Дошкольные образовательные организации, расположенные в городской местности.

5.9. Результаты Рейтинга образовательных организаций могут учитываться при начислении стимулирующих выплат руководителям образовательных организаций.

6. Источники информации. Ответственность за результаты Рейтинга образовательных организаций

6.1. При выстраивании Рейтинга образовательных организаций предусматривается два вида оценки:

1. Независимая оценка качества подготовки обучающихся.

2. Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

6.2. За достоверность предоставленных данных ответственность несут руководители образовательных организаций.

**Показатели,
характеризующие общие критерии оценки качества
образовательной деятельности организаций, осуществляющих
образовательную деятельность**

№ п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
I.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Баллы (от 0 до 10)
	Наличие сведений о деятельности организации	1
	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления	1
	Наличие документов об организации	1
	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	2
	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации	1
	Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации	2
	Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг	2
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)
	Наличие сведений о руководителе организации	1
	Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее – контактные данные)	1
	Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации	1
	Наличие контактных данных заместителей руководителя организации	1

	Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации	1
	Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации	1
	Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации	1
	Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации	1
	Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах	1
	Наименование направления подготовки и (или) специальности	1
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Баллы (от 0 до 10)
	Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией	2
	в том числе:	
	по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия)	2
	по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов)	2
	с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса)	2
	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
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Баллы (от 0 до 10)
	Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения	2
	Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.)	2

	Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)	3
	Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)	3
II.	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	Баллы (от 0 до 10)
	Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося)	0 - ниже среднего по городу (региону) 1 - равно или выше среднего по городу (региону)
	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)	
	Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)	0 – нет в наличии, не обеспечены, 1 – есть в наличии, обеспечены
	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	Баллы (от 0 до 10)
	Наличие спортивного зала	2
	Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона)	1

	Наличие тренажерного зала	1
	Наличие бассейна	1
	Наличие медицинского кабинета	2
	Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.)	1
	Наличие столовой на территории организации	2
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы (от 0 до 10)
	Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся)	3
	Использование дистанционных образовательных технологий	3
	Проведение психологических и социологических исследований, опросов	2
	Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации)	2
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	Баллы (от 0 до 10)
	Наличие программ социально-педагогической направленности	1
	Наличие программ технической направленности	2
	Наличие программ физкультурно-спортивной направленности	1
	Наличие программ художественной направленности	1
	Наличие программ естественно-научной направленности	2
	Наличие программ туристско-краеведческой направленности	1
	Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ	2
2.5.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	Баллы (от 0 до 10)
	Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации	1
	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

	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
	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
	Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный)	3
	Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО	1
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Баллы (от 0 до 10)
	Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся)	3
	Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся	2
	Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий	2
	Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве	3
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Баллы (от 0 до 10)
	Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья	2
	Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов	1
	Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования	1
	Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование	2
	Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь	1

	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
	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
	Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья	1
III.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников	
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
IV.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций	
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)

1. Методика расчета

В соответствии с приказом № 1547 НОКО проводится по 16 показателям; 11 из 1-й и 2-й групп показателей оцениваются в баллах по шкале от 0 до 10, 5 показателей из 3-й и 4-й групп – как доля (проценты) удовлетворенных качеством образовательной деятельности, соответственно, в пределах значений от 0 до 100.

По значениям исходных показателей производится расчет интегрального и среднего (нормированного) 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.

1.1. 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 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

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

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:

$$X_m^{\text{ср-11}} = (X_m^{\text{но-11}} + X_m^{\text{оо-11}}) / 2, (2)$$

где

$X_m^{\text{но-11}}$ – 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;

$X_m^{\text{оо-11}}$ – значение m -го показателя качества образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации – оператора, в баллах.

Средние значения для 5-ти показателей 3 и 4 – й групп рассчитываются только по данным анкет, размещенным в открытом доступе. В процессе обработки анкет производится подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносится со значением балла равным или большим 5, значение которого определяет границу между респондентами, которые удовлетворены качеством образовательной деятельности и не

удовлетворены. Расчет доли удовлетворенных качеством образовательной деятельности осуществляется по формуле:

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

где

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

N_J — общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

$$X_m^{\text{ср-5}} = D_m * 10. (4)$$

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

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

где

$X_m^{\text{ср-11}}$ и $X_m^{\text{ср-5}}$ — 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.

1.2. 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:

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

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:

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

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 $Y_k^{\text{ср инт}}$ имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 10 и используется при составлении рейтинга субъектов Российской Федерации.

Вопросы и балльная оценка на ответы анкеты № 2

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

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
1	Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте		
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

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
			взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации
1.4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность		
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся		
Условия для охраны и укрепления здоровья:			
	неудовлетворительно, не устраивает	0	необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки, столовая (буфет))
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	2,5	организация имеет только физкультурный зал

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
	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

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры)
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях
2.6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	имеется возможность качественно оказывать 1 из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	условия полностью отсутствуют
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места – некомфортны
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда)
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	условия полностью соответствуют потребностям
3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников		
3.1	Доброжелательность и вежливость работников		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
	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)

Образец анкеты № 1

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

1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

- ☐ Наличие сведений о деятельности организации;
- ☐ Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления;
- ☐ Наличие документов об организации;
- ☐ Наличие сведений о реализуемых образовательных программах;
- ☐ Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации;
- ☐ Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации;
- ☐ Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.

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

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

- ☐ Наличие сведений о руководителе организации;
- ☐ Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее – контактные данные);
- ☐ Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации;
- ☐ Наличие контактных данных заместителей 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).

2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону)¹ (в сопоставимых показателях).

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:

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

- ☐ 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.