

УТВЕРЖДЕН
решением Общественного совета
при Министерстве образования и науки
Мурманской области (протокол № 3 от 10.06.2015)

**Порядок
проведения независимой оценки качества деятельности организаций,
оказывающих услуги в сфере образования**

I. Общие положения

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере образования (далее – Порядок), разработан в целях определения единых подходов и методик независимой оценки качества деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере образования (далее – организации).

1.2. Независимой оценкой качества деятельности организаций (далее - НОКДО) является выраженная в показателях характеристика качества оказания услуг в сфере образования, а также их результативности.

1.3. Порядок определяет критерии и показатели НОКДО, этапы организации проведения НОКДО, порядок формирования публичных рейтингов их деятельности.

1.4. Порядок предусматривает проведение НОКДО с участием и на основе мнения граждан, общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертных групп.

1.5. Участниками (субъектами и объектами) НОКДО являются:

- Министерство образования и науки Мурманской области (далее – Министерство);
- Общественный совет, созданный при Министерстве (далее – Общественный совет);
- органы местного самоуправления, осуществляющие управление в сфере образования (далее - органы местного самоуправления);
- Общественные советы, созданные при органах местного самоуправления (далее – муниципальные Общественные советы);
- организации, осуществляющие образовательную деятельность;
- организация-оператор, ответственная за проведение НОКДО;
- потребители услуг (родители, обучающиеся, педагоги, законные представители получателей услуг и др.);
- попечительские (общественные, наблюдательные и др.) советы организаций;
- рейтинговые агентства, средства массовой информации.

1.6. Сроки проведения НОКДО устанавливаются планом мероприятий по проведению НОКДО, утвержденным соответствующим постановлением Правительства Мурманской области.

1.7. Министерство осуществляет:

- организационно-техническое сопровождение работы Общественного совета;
- обеспечение доступности и открытости информации о работе организаций и оказываемых ими услугах, в соответствии с требованиями, установленными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, в том числе на официальном сайте www.bus.gov.ru в сети Интернет;
- обеспечение технической возможности выражения потребителями образовательных услуг мнений о качестве работы организаций;
- общее организационное сопровождение проведения НОКДО организацией-оператором;
- распространение информации о проведении НОКДО с участием Общественного совета в средствах массовой информации и сети Интернет;
- применение результатов НОКДО, в том числе разработку плана мероприятий для улучшения качества деятельности организаций.

1.8. Общественным советом осуществляется проведение НОКДО в соответствии с целями и задачами, определенными его Положением.

1.9. Организацией-оператором осуществляются:

- сбор, обобщение и анализ информации о НОКДО, в том числе о результатах онлайн-опроса потребителей услуг;
- подготовка и предоставление в Министерство и Общественный совет аналитического отчета о результатах независимой оценки;
- сбор и обобщение информации об исполнении сводных планов мероприятий по улучшению качества деятельности организаций.

1.10. Муниципальными Общественными советами осуществляются:

- оценка качества работы организаций, в том числе через проведение наблюдения, вторичного анализа документов, стандартизированного интервьюирования потребителей услуг муниципальных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в соответствии с установленными настоящим Порядком критериями и показателями;
- подведение итогов оценки качества работы муниципальных организаций и направление их в Общественный совет;
- анализ результатов НОКДО, формирование рекомендаций по повышению качества работы муниципальных организаций и направление их в Общественный совет.

1.11. Органы местного самоуправления осуществляют:

- подготовку сводных планов мероприятий по улучшению качества деятельности подведомственных муниципальных организаций и анализ их исполнения;

– представление в Министерство промежуточных (итоговых) отчетов об исполнении сводных планов подведомственными организациями.

1.12. НОКДО, организуемая Общественным советом по ее проведению, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

II. Процедура проведения НОКДО

Процедура проведения независимой оценки предусматривает три этапа: организационно-подготовительный, полевой, аналитический.

2.1. Организационно-подготовительный этап

Организационно-подготовительный этап включает следующие мероприятия:

1). Формирование перечня организаций для проведения НОКДО.

2). Определение критериев и показателей НОКДО.

2.1. Обязательными для НОКДО являются общие критерии, характеризующие:

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.

2.2. По каждому из критериев устанавливается группа показателей и методика получения значений показателей, оцениваемых Общественным советом (Приложение № 1).

2.3. По каждому показателю определяются методы проведения оценки качества:

– опросные (анкетирование, интервьюирование, интернет-опрос и т.п.);

– неопросные (наблюдение (невключенное, включенное), контент-анализ, вторичный анализ документов, изучение материалов интернет-источников, СМИ, официальной и ведомственной статистики и т.п.).

2.4. Общественным советом могут быть установлены дополнительные критерии НОКДО и показатели к ним.

3). Определение порядка формирования сводной оценки критериев НОКДО на основе результатов исследований, проведенных организацией-оператором и Общественным советом.

4). Определение порядка формирования рейтинга организаций по результатам независимой оценки.

5). Определение порядка формирования предложений по улучшению качества деятельности организаций.

2.2. Полевой этап

Полевой этап включает следующие мероприятия:

- 1). Проведение исследовательских процедур организацией-оператором и подготовка ею аналитического отчета.
- 2). Проведение независимой оценки Общественным советом (при необходимости) и подготовка аналитического отчета.

2.3. Аналитический этап

Аналитический этап включает следующие мероприятия, реализуемые Общественным советом:

- 1). Рассмотрение аналитического отчета организации-оператора, в том числе анализа результатов онлайн-опроса потребителей услуг.
- 2). Обобщение и анализ результатов независимой оценки, проведенной организацией-оператором и Общественным советом, формирование интегральной оценки (Приложение № 2).
- 3). Формирование рейтинга организаций.

Рейтинг организаций формируется при наличии в нем не менее 5 организаций.

3.1. Расчет сводной НОКДО производится по формуле:

$$MQ = \text{SUM } Q_i / N,$$

где:

MQ – среднее количество баллов;

Q_i – количество баллов по каждому из показателей критерия;

N – количество показателей.

3.2. На основании сводной НОКДО формируется рейтинг организаций:

от 8 до 10 баллов – уровень высокой эффективности,

от 5 до 8 баллов – уровень средней эффективности,

ниже 5 баллов – уровень низкой эффективности.

3.3. Каждой организации присваивается порядковый номер по мере уменьшения оценочного балла. Организации, которая получила высший оценочный балл, присваивается первый номер. В случае если несколько организаций получили одинаковый оценочный балл, порядковые номера таким организациям присваиваются в алфавитном порядке.

3.4. Оценка качества работы организаций и публичные рейтинги их деятельности формируются по типам и перечню организаций, утвержденных Общественным советом, и включают:

- рейтинг организаций с выделением лучшей организации;
- рейтинг организаций по типам организаций с выделением лучшей организации рассматриваемого типа.

4). Подготовка и предоставление в Министерство предложений об улучшении качества деятельности организаций.

III. Взаимодействие Общественного совета с муниципальными Общественными советами при проведении НОКДО

3.1. Общественный совет принимает решение о проведении НОКДО и утверждает перечень оцениваемых организаций, расположенных на территории Мурманской области и находящихся в ведомственной подчиненности как региональных, так и муниципальных органов власти (при этом могут быть учтены предложения муниципальных Общественных советов об оценке конкретных организаций на территории муниципалитета).

3.2. Учитывая отдаленность организаций, расположенных за пределами областного центра, Общественный совет может принять решение о самостоятельном проведении контент-анализа официальных сайтов организаций в сети Интернет, он-лайн анкетировании, а задание на проведение наблюдения, вторичного анализа документов, стандартизированного интервьюирования потребителей вправе направить муниципальным Общественным советам (с соответствующим методическим обеспечением).

3.3. По итогам полевого этапа Общественный совет сводит результаты самостоятельно проведенного исследования, информацию от организации-оператора, а также итоги исследования, поступившие от муниципальных Общественных советов, и рассчитывает итоговые значения оценки, формирует рейтинг и направляет соответствующую информацию в муниципальные Общественные советы.

3.4. Муниципальные Общественные советы анализируют результаты НОКДО, формирует рекомендации по повышению качества работы муниципальных организаций и направляют их в Общественный совет.

3.5. Общественный совет проводит анализ рекомендаций, предоставленных муниципальными Общественными советами, формирует предложения по повышению качества работы организаций и предоставляет их в Министерство.

IV. Применение результатов НОКДО

3.1. Министерство направляет предложения Общественного совета по улучшению качества деятельности организаций в организации, участвующие в НОКДО.

3.2. Организации на основе предложений Общественного совета разрабатывают и представляют в Министерство (муниципальные организации – в органы местного самоуправления) планы мероприятий по улучшению качества их деятельности по форме согласно Приложению № 3.

3.3. Министерство (органы местного самоуправления) на основе планов мероприятий, предоставленных организациями, осуществляют подготовку

сводных планов мероприятий по улучшению качества деятельности подведомственных организаций по форме согласно Приложению № 4 (далее – Сводный план).

Министерство направляет Сводный план на согласование в Министерство экономического развития Мурманской области.

Сроки реализации Сводных планов устанавливаются на период от даты завершения текущей независимой оценки до даты завершения последующей независимой оценки.

3.4. Министерство (органы местного самоуправления) Сводные планы размещают на своих официальных сайтах в сети Интернет.

3.5. Организации на основе сводных планов мероприятий утверждают и размещают в сети Интернет планы работы по улучшению качества их деятельности.

3.6. Министерство (органы местного самоуправления) ежегодно проводят анализ исполнения сводных планов мероприятий по улучшению качества деятельности организаций.

3.7. Органы местного самоуправления ежеквартально, до 05 числа месяца, следующего за отчетным, представляют в Министерство промежуточные (итоговые) отчеты об исполнении сводных планов подведомственными организациями.

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Показатели	Значение показателя	Расчет значения показателя	Методы проведения оценки	Единица измерения (значение показателя)	Ответственные за проведение оценки
1. 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 её 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)	1.1.1. Уровень рейтинга организации, размещенного на сайте www.bus.gov.ru (далее – уровень рейтинга)	0-0,1 уровня рейтинга - 0 баллов; 0,2-0,4 уровня рейтинга - 1 балл; 0,5-0,7 уровня рейтинга - 2 балла; 0,8-1 уровня рейтинга - 3 балла	Контент-анализ официального сайта в сети Интернет	Баллы (от 0 до 10)	Общественный совет, муниципальные Общественные советы
	1.1.2. Наличие на сайте организации специального раздела «Сведения об образовательной организации», включающего подразделы в соответствии с подпунктами 3.1-3.5 пункта 3 требований к структуре официального сайта образовательной организации в сети Интернет и формату представления на нем информации** (далее – установленные требования): – «Основные сведения»;	Отсутствие (несоответствие) подраздела установленным требованиям - 0 баллов; наличие и соответствие подраздела установленным требованиям – 1 балл (по каждому подразделу)	Контент-анализ официального сайта в сети Интернет, вторичный анализ документов, в т.ч. официальной и ведомственной статистики (далее – вторичный анализ документов)		Общественный совет, муниципальные Общественные советы

	– «Структура и органы управления образовательной организацией»; – «Документы»; – «Образование»; – «Образовательные стандарты»				
	1.1.3. Соответствие формата представления информации на сайте организации пунктам 4-7 установленных требований	Несоответствие установленным требованиям – 0 баллов; соответствие установленным требованиям - 0,5 балла (по каждому пункту)	Контент-анализ официального сайта в сети Интернет		Общественный совет, муниципальные Общественные советы
1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Наличие сведений в соответствии с подпунктом 3.6 пункта 3 установленных требований: 1.2.1. Наличие сведений о фамилии, имени, отчестве руководителя образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), должности руководителя и его заместителей. 1.2.2. Наличие сведений о фамилии, имени, отчестве педагогического работника 1.2.3. Наличие сведений об уровне образования, квалификации 1.2.4. Наличие сведений о занимаемой должности (должностях), преподаваемых	Отсутствие сведений – 0 баллов; наличие сведений –1 балл (по каждому пункту)	Контент-анализ официального сайта в сети Интернет, вторичный анализ документов	Баллы (от 0 до 10)	Общественный совет, муниципальные Общественные советы

	дисциплинах 1.2.5. Наличие сведений об опыте работы. 1.2.6. Наличие сведений об ученой степени, ученом звании (при наличии). 1.2.7. Наличие сведений о наименовании направления подготовки и (или) специальности 1.2.8. Наличие данных о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии). 1.2.9. Наличие сведений об общем стаже работы 1.2.10. Наличие сведений о стаже по специальности.				
1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, представляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	1.3.1. Доступность сведений о номерах телефонов на сайте организации 1.3.2. Доступность электронной почты на сайте организации 1.3.3. Наличие возможности «обратной связи» на сайте организации (электронная приемная) 1.3.4. Наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Доступность (наличие) - 2,5 балла (по каждому пункту)	Контент-анализ официального сайта в сети Интернет	Баллы (от 0 до 10)	Общественный совет, муниципальные Общественные советы
1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по	1.4.1. Доля граждан, получивших сведения о ходе (результатах) рассмотрения организацией их обращения	Показатель = Число граждан, получивших сведения о ходе (результатах) рассмотрения организацией их	Анкетирование, стандартизированное интервьюирование участников независимой оценки	Баллы (от 0 до 10)	Общественный совет, муниципальные Общественные советы

телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации в сети Интернет)		обращения/ Число граждан, обратившихся в организацию по интересующим их вопросам в течение года * 100 %. Перевод процентов в баллы: 0- 19 % - 0 баллов 20-29 % - 1 балл 30-39 % - 2 балла 40-49 % - 3 балла 50-59 % - 4 балла 60-69 % - 5 баллов 70-79 % - 6 баллов 80-89 % - 7 баллов 90-100 % - 8 баллов	качества деятельности организаций (далее – НОКДО), получающих образовательные услуги		
	1.4.2. Размещение информации о принятых решениях по итогам обращения граждан на официальном сайте организации	Наличие информации - 2 балла	Контент-анализ официального сайта в сети Интернет, вторичный анализ документов		Общественный совет, муниципальные Общественные советы
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***	2.1.1. Оснащенность организации компьютерами, используемыми в учебных целях	Показатель= Общее число обучающихся / Общее число компьютеров, используемых в учебных целях, – 2 балла, при значении показателя ≤ 10	Вторичный анализ документов	Баллы (от 0 до 10)	муниципальные Общественные советы
	2.1.2. Скорость подключения к сети Интернет –1 Мбит/с и выше	Соответствие показателю - 1 балл			
	2.1.3. Наличие образовательных электронных библиотек (далее - ОЭБ)	Удаленный доступ пользователей организации к централизованным			

		коллекциям, создаваемым на разных уровнях российской системы образования, – 1 балл; наличие достаточного количества собственных электронных образовательных ресурсов организации, отсутствующих в централизованных коллекциях – 2 балла; наличие кадров, способных обеспечить технологические процессы создания и поддержки ОЭБ, – 1 балл			
	2.1.4. Использование дистанционных образовательных технологий для реализации образовательных программ	Соответствие показателю - 1 балл			муниципальные Общественные советы
	2.1.5. Обеспеченность студентов организации общежитием	Обеспеченность более 80% численности студентов, нуждающихся в общежитии, - 2 балла; соответственно - 50-80% - 1 балл; менее 50% -0 баллов			Общественный совет
2.2.Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся***	2.2.1. Наличие собственной (или на условиях договора пользования) столовой	Соответствие показателю - 1,5 балла	Вторичный анализ документов	Баллы (от 0 до 10)	муниципальные Общественные советы
	2.2.2. Наличие современного технологического оборудования в столовой	Соответствие показателю - 1 балл			
	2.2.3. Наличие собственного	Соответствие показателю -			

	(или на условиях договора пользования) спортивного зала	1 балл			
	2.2.4. Наличие оборудованных спортивных площадок	Соответствие показателю - 1 балл			
	2.2.5. Наличие современно оформленного зала для приема пищи в соответствии с требованиями СанПиН (столы, стулья, мойки, сушилки, мыло, полотенца)	Соответствие показателю - 1 балл			
	2.2.6. Наличие пожарных кранов, рукавов	Соответствие показателю - 0,5 балла			
	2.2.7. Наличие дымовых извещателей	Соответствие показателю - 0,5 балла			
	2.2.8. Наличие «тревожной кнопки»	Соответствие показателю - 0,5 балла			
	2.2.9. Наличие охраны	Соответствие показателю - 1 балл			
	2.2.10. Здания организации находятся в аварийном состоянии	Да – 0 баллов; Нет – 1 балл			
	2.2.11. Здания организации требуют капитального ремонта	Да – 0 баллов; Нет – 1 балл			
	2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися***	2.3.1. Наличие и реализация планов и программ для индивидуальной работы со следующими категориями обучающихся:	Вторичный анализ документов	Баллы (от 0 до 10)	муниципальные Общественные советы
	«группы риска»	2 балла			
	дети с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ) и инвалиды	2 балла			
	неуспевающие в учебе	2 балла			
	совершивших правонарушения в течение года	Наличие обучающихся, совершивших правонарушение, - 0			

		баллов; отсутствие обучающихся, совершивших правонарушение, - 1 балл			
	2.3.2. Удельный вес численности выпускников организации, трудоустроившихся или продолживших обучение в течение одного года после окончания обучения в общей их численности	Показатель = Число выпускников организации, трудоустроившихся или продолживших обучение в течение одного года после окончания обучения / общее число выпускников * 100 %. Перевод процентов в баллы: менее 45% - 0 баллов; 45-49% - 1 балл; 50-54% - 2 балла; 55% и выше - 3 балла.			Общественный совет
2.4. Наличие дополнительных образовательных программ***	2.4.1. Охват обучающихся программами дополнительного образования	Показатель = Число обучающихся, охваченных программами дополнительного образования / общее число обучающихся * 100 %. Перевод процентов в баллы: 10-14 % - 1 балл; 15-19 % - 2 балла; 20-24 % - 3 балла; 25-29 % - 4 балла; 30 -34% - 5 баллов; 35-39% - 6 баллов; 40-44% - 7 баллов; 45-49% - 8 баллов; 50% - 54 % - 9 баллов; 55 % и более – 10 баллов	Контент-анализ официального сайта в сети Интернет, вторичный анализ документов	Баллы (от 0 до 10)	муниципальные Общественные советы

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, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, и в других массовых мероприятиях***	2.5.1. Наличие обучающихся, принявших участие во Всероссийских олимпиадах, конкурсах, чемпионатах и др.	Региональный этап – 1 балл Заключительный этап – 1 балл	Вторичный анализ документов	Баллы (от 0 до 10)	муниципальные Общественные советы
	2.5.2. Наличие обучающихся, принявших участие в очных олимпиадах (кроме Всероссийской олимпиады), проводимых сторонними организациями	Соответствие показателю - 0,5 балла			
	2.5.3. Наличие обучающихся, принявших участие в заочных олимпиадах (кроме Всероссийской олимпиады), проводимых сторонними организациями	Соответствие показателю - 0,5 балла			
	2.5.4. Наличие обучающихся, принявших участие в очных олимпиадах международного уровня	Соответствие показателю - 1 балл			
	2.5.5. Наличие обучающихся, принявших участие в заочных олимпиадах международного уровня	Соответствие показателю - 0,5 балла			
	2.5.6. Наличие победителей и призеров по результатам олимпиад регионального уровня	Соответствие показателю - 0,5 балла			
	2.5.7. Наличие победителей и призеров по результатам олимпиад федерального уровня	Соответствие показателю - 1 балл			
	2.5.8. Наличие обучающихся, принявших участие в выставках различного уровня	Соответствие показателю - 1 балл			
	2.5.9. Наличие обучающихся, принявших участие в смотрах различного уровня	Соответствие показателю - 1 балл			

	2.5.10. Наличие обучающихся, принявших участие в спортивных и массовых мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях	Соответствие показателю - 2 балла			
2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся***	2.6.1. Наличие нормативно-правовых документов, обеспечивающих решение задач по созданию и дальнейшей деятельности по оказанию психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Соответствие показателю – 4 балла	Контент-анализ официального сайта в сети Интернет, вторичный анализ документов	Баллы (от 0 до 10)	муниципальные Общественные советы
	2.6.2. Наличие и соответствие квалификации специалистов для осуществления профессиональной деятельности в организации	Соответствие показателю - 2 балла			
	2.6.3. Наличие информационно-методических ресурсов (диагностический инструментарий; возможность получения информационных услуг: услуги связи, сеть Интернет, периодические издания, научно-методическая профессиональная литература)	Соответствие показателю - 2 балла			
	2.6.4. Наличие необходимых помещений, обеспечивающих оказание психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Соответствие показателю - 2 балла			
2.7. Наличие условий организации обучения и	2.7.1. Доступность помещений образовательной организации	Соответствие показателю – 5 баллов	Наблюдение, контент-анализ	Баллы (от 0 до 10)	муниципальные Общественные

воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов***	для граждан с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (далее – ОВЗ) (кнопка вызова сотрудников, внешний и внутренний пандус, разметка для слабовидящих)		официального сайта в сети Интернет, вторичный анализ документов		советы
	2.7.2. Наличие программ оказания индивидуальной помощи обучающимся с ОВЗ (социально-психологической реабилитации и др.)	Соответствие показателю – 2 балла			
	2.7.3. Обеспечение психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ в организации согласно индивидуальной программе реабилитации	Соответствие показателю – 3 балла			
3. 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	Показатель = количество потребителей образовательных услуг, считающих, что услуги оказываются работниками организации в доброжелательной и вежливой форме *100 / количество опрошенных потребителей услуг организации Перевод процентов в баллы: 0-5% - 0 баллов 5-9% - 1 балл 10-19% - 2 балла 20-29% - 3 балла 30-39% - 4 балла 40-49% - 5 баллов 50-59% - 6 баллов 60-69% - 7 баллов 70-79% - 8 баллов 80-89% - 9 баллов 90-100% - 10 баллов	Анкетирование, стандартизированное интервьюирование участников НОКДО, получающих образовательные услуги	Баллы (от 0 до 10) (в соответствии со значениями показателей, выраженных в процентах)	Организация-оператор	
3.2. Доля получателей образовательных услуг,	Показатель = количество потребителей образовательных услуг, считающих работников организации	Анкетирование, стандартизированное	Баллы (от 0 до 10)	Организация-оператор	

удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	компетентными*100/ количество опрошенных потребителей услуг организации (значение от 0 до 100%) Перевод процентов в баллы: 0-5% - 0 баллов 5-9% - 1 балл 10-19% - 2 балла 20-29% - 3 балла 30-39% - 4 балла 40-49% - 5 баллов 50-59% - 6 баллов 60-69% - 7 баллов 70-79% - 8 баллов 80-89% - 9 баллов 90-100% - 10 баллов	интервьюирование участников НОКДО, получающих образовательные услуги	(в соответствии со значениями показателей, выраженных в процентах)	
4. 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	Показатель = количество потребителей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением образовательного процесса *100 / количество опрошенных потребителей услуг организации Перевод процентов в баллы: 0-5% - 0 баллов 5-9% - 1 балл 10-19% - 2 балла 20-29% - 3 балла 30-39% - 4 балла 40-49% - 5 баллов 50-59% - 6 баллов 60-69% - 7 баллов 70-79% - 8 баллов 80-89% - 9 баллов 90-100% - 10 баллов	Анкетирование, стандартизированное интервьюирование участников НОКДО, получающих образовательные услуги	Баллы (от 0 до 10) (в соответствии со значениями показателей, выраженных в процентах)	Организация-оператор
4.2. Доля получателей образовательных услуг,	Показатель = количество потребителей образовательных услуг, удовлетворенных качеством оказания услуг в	Анкетирование, стандартизированное	Баллы (от 0 до 10)	Организация-оператор

удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	организации *100 / количество опрошенных потребителей услуг организации Перевод процентов в баллы: 0-5 % - 0 баллов 5-9 % - 1 балл 10-19% - 2 балла 20-29% - 3 балла 30-39% - 4 балла 40-49% - 5 баллов 50-59% - 6 баллов 60-69% - 7 баллов 70-79% - 8 баллов 80-89% - 9 баллов 90-100% - 10 баллов	интервьюирование участников НОКДО, получающих образовательные услуги	(в соответствии со значениями показателей, выраженных в процентах)	
4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Показатель = количество потребителей образовательной услуги, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым *100 / количество опрошенных потребителей услуг организации Перевод процентов в баллы: 0-5% - 0 баллов 5-9% - 1 балл 10-19% - 2 балла 20-29% - 3 балла 30-39% - 4 балла 40-49% - 5 баллов 50-59% - 6 баллов 60-69% - 7 баллов 70-79% - 8 баллов 80-89% - 9 баллов 90-100% - 10 баллов	Анкетирование, стандартизированное интервьюирование участников НОКДО, получающих образовательные услуги	Баллы (от 0 до 10) (в соответствии со значениями показателей, выраженных в процентах)	Организация-оператор

* Общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, предусмотрены частью 4 статьи 95.2 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

** Приказ Рособнадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации»

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

[illegible]

Приложение № 3

**План мероприятий
по улучшению качества деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере образования**

(наименование организации)

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы организаций	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы организации*	Срок исполнения	Источник финансирования
		факти- ческое	максимально возможное			
(наименование критерия № 1 независимой оценки качества работы организаций)						
(наименование критерия № 2 независимой оценки качества работы организаций)						
и т.д.						

* указывается конкретный перечень мероприятий по учреждению / по ряду учреждений (например, создание новой версии Интернет-сайта, ремонт комнат личной гигиены на 2 этаже, закупка оборудования для учебной лаборатории, внедрение системы смс-информирования безработных о проведении мероприятий)

Приложение № 4

**Сводный план мероприятий по улучшению качества деятельности
организаций в сфере _____**

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы организаций	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы организаций*	Организации	Срок исполнения	Источник финансирования
		факти- ческое	максимально возможное				
(наименование критерия № 1 независимой оценки качества работы организаций)							
(наименование критерия № 2 независимой оценки качества работы организаций)							
