

**КОМИТЕТ ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Государственное автономное образовательное учреждение  
дополнительного профессионального образования

**«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ИНСТИТУТ  
РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ»  
(ГАОУ ДПО «ЛОИРО»)**



**Центр научно-методического сопровождения  
инновационной деятельности**

**МЕТОДИКА  
ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ,  
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ  
НА ТЕРРИТОРИИ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Общие принципы организации, алгоритм проведения и показатели

**Санкт-Петербург – 2016**

**Методика проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Ленинградской области:** общие принципы организации, алгоритм проведения и показатели. – 3-е изд., перераб. / Колыхматов В.И., Селютина Т.А. / Под общ. редакцией Панасюка В.П. – СПб.: ЛОИРО, 2016 – С. 31.

В методических рекомендациях представлена методология, актуальная нормативно-правовая база, принципы проведения, а также показатели процедуры независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Ленинградской области.

Набор контекстных показателей и алгоритм расчета сформирован с учетом последних методических рекомендаций Министерства образования и науки Российской Федерации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. зам. министра образования и науки Российской Федерации А.Б. Повалко 15.09.2016 г. №АП-87/02вн) в рамках государственного задания ГАОУ ДПО «ЛОИРО» на оказание государственных услуг на 2016 год.

© Комитет общего  
и профессионального образования  
Ленинградской области, 2016

© ГАОУ ДПО «ЛОИРО», 2016

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения.....	4
2. Нормативно-правовая база.....	6
3. Принципы проведения независимой оценки качества образовательной деятельности.....	9
4. Участники проведения независимой оценки качества образовательной деятельности.....	10
5. Показатели независимой оценки качества образовательной деятельности.....	13
6. Порядок размещения и публикации результатов независимой оценки качества образовательной деятельности.....	18
Заключение.....	20
Приложение 1. Показатели независимой оценки качества образовательной деятельности организаций и алгоритм их оценивания при проведении анализа официального сайта образовательной организации в сети Интернет.....	21
Приложение 2. Показатели независимой оценки качества образовательной деятельности организаций и алгоритм их оценивания при анализе социологического исследования удовлетворенности потребителей образовательными услугами.....	26

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Актуальность системы независимой оценки качества образования обусловлена двумя взаимосвязанными факторами: переходом системы образования от государственного к государственно-общественному управлению образованием, вовлечением в образовательный процесс потребителей образовательных услуг, а также необходимостью повышения ответственности педагогического коллектива образовательных организаций за результаты своей деятельности.

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность – оценочная процедура, осуществляемая в отношении образовательной деятельности организации в целях:

- определения соответствия предоставляемого образования потребностям физических и юридических лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность;
- ориентирования потребителей образовательных услуг при выборе образовательной организации (программы) для получения образования, соответствующего их интересам, потребностям и возможностям;
- обеспечения открытости и доступности информации о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
- обеспечения заинтересованных групп пользователей достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности образовательных организаций, для обоснованного принятия управленческих решений и разработки программ и мер повышения качества образовательных услуг;
- повышения конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ.

Согласно Федеральному закону от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с учетом всех актуальных дополнений и изменений, независимая оценка качества образовательной деятельности организаций проводится по таким общим критериям, как 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.

Независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций Ленинградской области проводится не реже чем один раз в три года и не чаще одного раза в год с соблюдением принципа полной информационной открытости.

Информация о порядке проведения, показатели и результаты независимой оценки качества образовательной деятельности размещаются на официальных сайтах в сети Интернет.

В нормативных документах федерального уровня также отмечается, что результаты независимой оценки качества образования не влекут за собой приостановление или аннулирование лицензии на осуществление образовательной деятельности, приостановление государственной аккредитации или лишение государственной аккредитации в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

## 2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА

### 2.1 Федеральный уровень

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в ред. от 21.10.2014 г.);
- Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2012 года (Извлечение);
- Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2013 года (Извлечение);
- Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 4 декабря 2014 года (Извлечение);
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. №487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;
- Приказ Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»;
- Приказ Минобрнауки России от 10 декабря 2013 г. № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»;
- Приказ Минобрнауки России от 11 июня 2014 г. № 657 «Об утверждении методики расчета показателей мониторинга системы образования»;
- Приказ Минобрнауки России от 05 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- Приказ Минобрнауки России от 15 января 2014 г. № 14 «Об утверждении показателей мониторинга системы образования»;

– Приказ Минфина России от 22 июля 2015 г. №116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»;

– Методические рекомендации Минобрнауки России по формированию независимой системы оценки качества работы образовательных организаций (письмо Минобрнауки России органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющим управление в сфере образования от 4 февраля 2013 г. № АП-113/02);

– Методические рекомендации Минобрнауки России по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. заместителем Министра образования и науки Российской Федерации А.Б. Повалко 01 апреля 2015 года);

– Методические рекомендации Минобрнауки России по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. зам. министра образования и науки Российской Федерации А.Б. Повалко 15.09.2016 г. №АП-87/02вн).

## 2.2 Региональный уровень

– Областной закон Законодательного Собрания Ленинградской области от 24 февраля 2014 года № 6-ОЗ «Об образовании в Ленинградской области»;

– Постановление Правительства Ленинградской области от 14 ноября 2013 г. № 398 «О государственной программе Ленинградской области «Современное образование Ленинградской области»;

– Приказ Комитета общего и профессионального образования Ленинградской области от 29 января 2015 г. №1 «Об Общественном совете при комитете общего и профессионального образования Ленинградской области»;

– Распоряжение Комитета общего и профессионального образования Ленинградской области от 04 сентября 2013 г. №2073-р «О мероприятиях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных и муниципальных образовательных организаций Ленинградской области»;

– Распоряжение комитета общего и профессионального образования Ленинградской области от 07 сентября 2015 г. №2198-р «О координации деятельности по введению системы независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Ленинградской области»;

– Распоряжение комитета общего и профессионального образования Ленинградской области от 13 ноября 2015 г. №2950-р «О создании рабочей группы по введению системы независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Ленинградской области»;

– Распоряжение комитета общего и профессионального образования Ленинградской области от 15 сентября 2016 г. №2857-р «Об организации и проведении независимой оценки качества образовательной деятельности организаций дополнительного образования, осуществляющих образовательную деятельность на территории Ленинградской области».



### **3. ПРИНЦИПЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

– полнота охвата, достоверность и проверяемость показателей, полученных из открытых источников информации;

– использование квалиметрического подхода, в соответствии с которым оценка – это аналитический инструмент или процедура, предназначенная для измерения качества результатов, процесса и условий процесса обучения, а измерение – процесс отбора средств, которые нацелены на проведение оценки;

– использование объективных критериев оценки образовательных результатов обучающихся, научно и статистически обоснованных показателей качества обучения и критериев эффективности деятельности образовательной организации;

– дезинтеграция независимой оценки качества образования по различным категориям и кластерам образовательных организаций;

– инструментальность и технологичность используемых показателей;

– используемые показатели должны соответствовать информационным запросам различных категории потребителей образовательных услуг и соотноситься с эталоном;

– интегральные результаты независимой оценки качества образования образовательных организаций должны представляться в едином кластере с качественным анализом всех групп комплексных показателей, используемых для их расчета.

## **4. УЧАСТНИКИ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

4.1 Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное управление в сфере образования, органы местного самоуправления:

- создают условия для формирования и развития системы независимой оценки качества образования;
- формируют и координируют деятельность общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности;
- разрабатывают с учетом предложений Общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности техническое задание для организации – оператора;
- вносят на рассмотрение общественных советов предложения по планам мероприятий по проведению независимой оценки качества образования на муниципальном и региональном уровнях;
- развивают региональные и муниципальные центры оценки качества образования;
- координируют деятельность по созданию условий для обеспечения информационной открытости государственных (муниципальных) образовательных организаций;
- утверждают организации, осуществляющие процедуры независимой оценки качества образования, а также физических лиц – экспертов регионального (муниципального) уровня;
- при необходимости предоставляют организации – оператору общедоступную информацию статистической отчетности о деятельности образовательных организаций;
- размещают всю информацию о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности, деятельности Общественного совета на официальном сайте в сети Интернет и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([bus.gov.ru](http://bus.gov.ru));
- рассматривают и учитывают в своей управленческой деятельности результаты независимой оценки качества образовательной деятельности, рекомендации по совершенствованию системы образования, предоставленные Общественным советом по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности.

4.2 Общественные советы при проведении независимой оценки качества образовательной деятельности организаций:

- определяют перечни образовательных организаций, в отношении которых проводится независимая оценка;
- формируют предложения для разработки технического задания для оператора по процедуре сбора, обобщению и анализу информации о качестве образовательной деятельности организаций;
- устанавливают при необходимости дополнительные критерии оценки качества образовательной деятельности и дополнительные показатели к обязательным (общим) критериям;
- проводят независимую оценку качества образовательной деятельности организаций с учетом информации, представленной организацией – оператором;
- представляют в соответствующий орган управления образованием результаты независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, а также предложения по улучшению их деятельности.

4.3 Оператор:

- разрабатывает методику и инструментарий процедуры независимой оценки качества образовательной деятельности, и представляет Общественному совету по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности;
- осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности организаций по установленному алгоритму и утвержденной методике проведения процедуры независимой оценки качества образовательной деятельности
- осуществление распространения и публикации результатов независимой оценки качества образовательной деятельности.

4.4 Образовательные организации:

- обеспечивают сбор и представление в открытом доступе результатов самообследования и данных официального статистического учета в соответствии с принципами открытости;
- представляют необходимые статистические данные оператору;
- по результатам участия в процедурах независимой оценки качества образования разрабатывают, согласовывают с органами государственно-общественного управления образовательной организации и утверждают планы мероприятий по улучшению качества работы образовательных организаций;
- используют результаты независимой оценки качества образования с целью повышения эффективности своей деятельности.

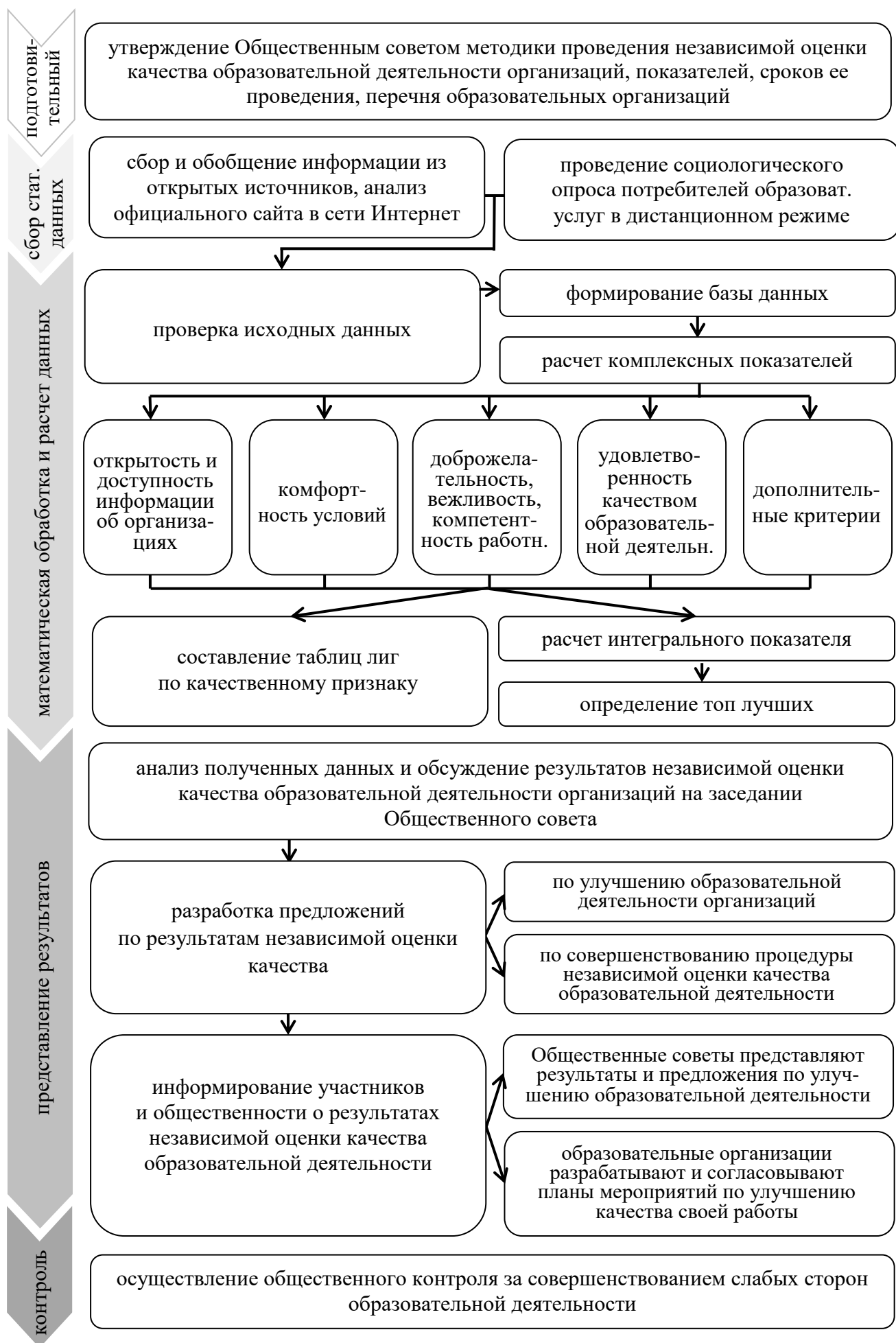


Рис. 1 Порядок организации и проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций Ленинградской области

## **5. ПОКАЗАТЕЛИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

5.1. В соответствии с действующим федеральным законодательством Российской Федерации и методическими рекомендациями Министерства образования и науки Российской Федерации для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности используются следующие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее – Критерии):

5.1.1. Обязательные (общие) критерии установлены Приказом Минобрнауки России от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»:

- 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.

Для каждого общего Критерия утверждены обязательные показатели.

5.1.2. Дополнительные критерии (специфические, относящиеся к конкретному кластеру образовательных организаций), устанавливаемые решением Общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности.

При этом возможно установить как дополнительные Критерии с набором частных показателей, так и дополнительные показатели к обязательным (общим) Критериям.

5.2. Источники информации

- официальный сайт образовательной организации;
- данные самообследования (в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 декабря 2013 года № 1324, публичные отчеты (доклады) на официальном сайте образовательной организации;
- данные федеральной статистики (формы ОШ-1, ОШ-2, 83-РИК);
- результаты ведомственных мониторингов и международных исследований (PISA, TIMSS и др.);
- социологический опрос потребителей образовательных услуг на базе электронного мониторинга на сайте в сети Интернет с обязательной идентификацией образовательной организации.

5.3 Процедура независимой оценки качества образовательной деятельности производится на основе интегрального показателя и сопоставления комплексных показателей, характеризующих обязательные (общие) Критерии, со среднегрупповыми статистическими данными по исследуемой выборке.

5.4. Интегральный показатель представляет собой комплексную количественную оценку образовательной деятельности организации, доступную для ранжирования образовательных организаций.

5.5. Комплексные показатели представляют собой количественную оценку того или иного признака и характеризуют различные аспекты деятельности образовательной организации (табл. 1).

Таблица 1

**КОМПЛЕКСНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ  
независимой оценки качества образовательной деятельности  
организаций, осуществляющих образовательную деятельность  
на территории Ленинградской области**

№	Содержание показателя (критерия)	Источник информации
Критерий 1	Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	анализ официального сайта образовательной организации в сети Интернет
Критерий 2	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	анализ официального сайта образовательной организации в сети Интернет
Критерий 3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	Социологический опрос потребителей образовательных услуг
Критерий 4	Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций	Социологический опрос потребителей образовательных услуг

5.6. Значение исследуемых показателей рассчитывается по следующему алгоритму:

5.6.1. Комплексные показатели 1 и 2 (11 исходных показателей А1-А11 и Б1-Б11) оцениваются оператором посредством анализа официального сайта образовательной организации в сети Интернет и потребителями образовательных услуг посредством социологического опроса. Полный перечень показателей и алгоритм их оценивания представлен в Приложении 1-2.

5.6.1.1. Значения исходных показателей А1-А11 для каждой образовательной организации представлены суммой баллов частных показателей и используются для расчета среднего арифметического значения.

5.6.1.2. Значения исходных показателей Б1-Б11 для каждой образовательной организации оцениваются в баллах. Значение каждого из 11 исходных показателей сначала усредняется, по формуле

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

где

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

$N_j$  – количество анкет социологического опроса,

а затем рассчитывается их среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (1) и значением, определенным по данным анализа официального сайта образовательной организации в сети Интернет, по формуле:

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

где

$X_m^{\text{но-11}}$  – среднее значение  $m$ -го исходного показателя качества образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате социологического опроса потребителей образовательных услуг, рассчитанное по формуле (1), в баллах;

$X_m^{\text{оо-11}}$  – значение  $m$ -го исходного показателя качества образовательной деятельности, определенного по данным анализа официального сайта образовательной организации в сети Интернет, в баллах.

5.6.2. Комплексные показатели 3 и 4 (5 исходных показателей Б12-Б16) оцениваются только потребителями образовательных услуг посредством социологического опроса.

5.6.2.1. В процессе обработки анкет социологического опроса производится подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносится со значением балла равным или большим 5 (ответы «удовлетворительно», «в целом хорошо, но есть недостатки», «полностью устраивает»).

Расчет доли удовлетворенных потребителей качеством образовательной деятельности осуществляется по формуле:

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

где

$N_{m,5}$  – количество анкет, в которых значение  $m$  – того показателя равно или больше 5 баллов (ответы «удовлетворительно», «в целом хорошо, но есть недостатки», «полностью устраивает»);

$N_j$  – общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

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

Для дальнейшего расчета комплексных показателей данное значение исходного показателя удовлетворенных потребителей качеством образовательной деятельности нормируется по формуле:

$$D_{m100} = D_m * 100, \quad (5)$$

где

$D_m$  – значения  $m$ -го исходного показателя, рассчитанное по формуле (3)

5.6.3. Итоговое значение интегрального показателя для каждой организации рассчитывается как сумма значений всех исходных показателей по формуле:

$$Y_k^{инт} = \sum_{m=1}^{11} X_m^{cp-11} + \sum_{m=12}^{16} X_m^{cp-5}, \quad (6)$$

где

$X_m^{cp-11}$  и  $X_m^{cp-5}$  – значения  $m$ -го исходного показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

Значение интегрального показателя оценки качества предоставляемых услуг  $Y_k^{инт}$  имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 160 баллов (чем больше – тем лучше).

По данным значениям интегральных показателей производится общая оценка качества предоставляемых услуг. Итоговые результаты процедуры независимой оценки качества образовательной деятельности представляются в виде рейтинга (топ лучших) образовательных организаций. Количество лучших организаций для формирования топ лучших определяется Общественным советом по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности.

5.6.4. Среднее значение интегрального показателя дает усредненную (по всем обследованным образовательным организациям, находящимся на территории одного муниципального образования) величину качества предоставляемых услуг.

Его расчет производится по формуле:

$$Y^{cp инт} = \sum_{k=1}^R Y_k^{cp инт} / R, \quad (7)$$

где

$R$  – число организаций, обследованных в муниципальном образовании;

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

$$Y_k^{cp инт} = Y_k^{инт} / 16, \quad (8)$$

где

$Y_k^{инт}$  – значение интегрального показателя  $k$ -й организации, определенное по формуле (6).



Среднее (нормированное) значение интегрального показателя  $Y^{ср\text{ инт}}$  имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 10 и используется при составлении рейтинга муниципальных образований Ленинградской области.

5.6.5. Значение комплексных показателей 1 и 2 определяется суммой значений исходных показателей, формирующих оценку исследуемого комплексного показателя и рассчитанных по формуле (2). Значение комплексных показателей 3 и 4 определяется средним арифметическим значений исходных показателей, формирующих оценку исследуемого комплексного показателя и рассчитанных по формуле (5).

Для выявления динамики исследуемых признаков, характеризующих качество предоставляемых услуг, определяется среднее значение комплексных показателей по всей совокупности организаций.

Анализ комплексных показателей представляется в форме таблиц лиг, в которой участники разбиваются на три группы (лиги) в зависимости от совокупности оценок, полученных по исходным показателям (например, организации с высоким, удовлетворительным и низким уровнем развития того или иного признака). В одну лигу входят участники, получившие сопоставимые оценки по выбранным показателям в зависимости от их количественного отклонения от среднегрупповых данных (среднего значения комплексного показателя):

- отклонение до 5% в любую сторону – средний уровень (удовлетворительно), в рамках статистической погрешности;
- отклонение больше 5% в отрицательную сторону – низкий уровень;
- отклонение больше 5% в положительную сторону – высокий уровень.

Все участники, вошедшие в одну группу (лигу), считаются примерно равными по данным комплексным показателям.

## **6. ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ И ПУБЛИКАЦИИ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

6.1. Результаты независимой оценки качества образовательной деятельности организаций публикуются на официальных сайтах в соответствии с п.10 ст. 95.2 ФЗ от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Приказом Минфина России от 22.07.2015 г. №116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6.2. Подробная информация об осуществляемой процедуре независимой оценки качества образовательной деятельности должна содержать:

- сроки и порядок проведения независимой оценки качества образовательной деятельности;
- перечень образовательных организаций, в отношении которых планируется проведение независимой оценки качества образовательной деятельности;
- описание методов, содержание критериев и показателей, используемых для формирования интегральной оценки независимой оценки качества образовательной деятельности;
- сведения о баллах для каждого отдельного индикатора, используемых для расчета интегрального и комплексных показателей;
- анализ и интерпретацию полученных в ходе оценочных процедур результатов, методические рекомендации по совершенствованию образовательной деятельности.

6.3. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([bus.gov.ru](http://bus.gov.ru)) размещается следующая информация:

- 1) сведения об органе управления образованием, осуществляющем размещение информации;

2) сведения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности;

3) сведения об организации – операторе;

4) сведения о показателях, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

5) сведения о дополнительных критериях и показателях независимой оценки качества образовательной деятельности, устанавливаемых Общественным советом по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности;

6) перечни образовательных организаций, в отношении которых проводится независимой оценки качества образовательной деятельности, определенных Общественным советом;

9) сведения о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности и предложениях по улучшению качества образовательной деятельности организаций, представленных Общественным советом по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности в уполномоченный орган;

10) сведения о результатах рассмотрения уполномоченным органом данных независимой оценки качества образовательной деятельности и предложений по улучшению качества образовательной деятельности организаций;

11) иная информация и документы по вопросам проведения независимой оценки качества образовательной деятельности, размещаемая по решению органа управления образованием.

Данная информация размещается органом управления образованием путем заполнения экранных форм веб-интерфейса информационной системы официального сайта в личном кабинете уполномоченного органа и подписывается электронной подписью.

Информация подлежит публикации в течение пяти рабочих дней со дня утверждения (внесения изменений, отмены) документов, на основе которых она формируется.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведение стандартизированной процедуры независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Ленинградской области, как инструмент внешней оценки качества образования:

- обеспечит родителей достоверной информацией по ключевым вопросам качества образовательных услуг в образовательных организациях, которые находятся в пределах транспортной доступности;
- предоставит руководителям общеобразовательных организаций возможность сравнения качества образования в образовательных организациях единого кластера для выявления сильных и слабых сторон, анализа причин отставания и определения приоритетных направлений развития, получения доказательности суждений об оценке;
- обеспечит руководителей и специалистов органов управления образованием объективной сравнительной оценкой деятельности подведомственных организаций в области обеспечения качества образования на муниципальном и региональном уровне для анализа и принятия эффективных управленческих решений.

**Показатели независимой оценки качества образовательной деятельности организаций и алгоритм их оценивания при проведении анализа официального сайта образовательной организации в сети Интернет**

(анализ осуществляется организацией – оператором)

<b>Комплексный показатель 1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность</b>		<b>Сумма баллов А1-А4</b>
<b>А1</b>	<b>Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»</b>	<b>Сумма баллов (0-10)</b>
A1.1	Наличие сведений о деятельности организации	да/нет (1/0)
A1.2	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления	да/нет (1/0)
A1.3	Наличие документов об организации	да/нет (1/0)
A1.4	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	да/нет (2/0)
A1.5	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации	да/нет (1/0)
A1.6	Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации	да/нет (2/0)
A1.7	Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг	да/нет (2/0)
<b>А2</b>	<b>Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации</b>	<b>Сумма баллов (0-10)</b>
A2.1	Наличие сведений о руководителе организации	да/нет (1/0)
A2.2	Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее – контактные данные)	да/нет (1/0)
A2.3	Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации	да/нет (1/0)
A2.4	Наличие контактных данных заместителей руководителя организации	да/нет (1/0)
A2.5	Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации	да/нет (1/0)
A2.6	Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации	да/нет (1/0)
A2.7	Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации	да/нет (1/0)
A2.8	Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации	да/нет (1/0)
A2.9	Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах	да/нет (1/0)
A2.10	Наименование направления подготовки и (или) специальности	да/нет (1/0)
<b>А3</b>	<b>Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном</b>	<b>Сумма баллов (0-10)</b>

	<b>сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации</b>	
A31	Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией, в том числе:	да/нет (2/0)
A32	по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия)	да/нет (2/0)
A3.3	по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов)	да/нет (2/0)
A3.4	с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса)	да/нет (2/0)
A3.5	наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации)	да/нет (2/0)
<b>A4</b>	<b>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)</b>	<b>Сумма баллов (0-10)</b>
A4.1	Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения	да/нет (2/0)
A4.2	Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.)	да/нет (2/0)
A4.3	Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)	да/нет (3/0)
A4.4	Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)	да/нет (3/0)
<b>Комплексный показатель 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>		<b>Сумма баллов А5-А11</b>
<b>A5</b>	<b>Материально-техническое и информационное обеспечение организации по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по району (муниципальному образованию) (в сопоставимых показателях)</b>	<b>Сумма баллов (0-10)</b>
A5.1	Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося)	равно или выше среднего / ниже среднего (1/0)
A5.2	Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя)	равно или выше среднего / ниже среднего (1/0)
A5.3	Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив)	равно или выше среднего / ниже среднего (1/0)

A5.4	Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок)	равно или выше среднего / ниже среднего (1/0)
A5.5	Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)	да/нет (1/0)
A5.6	Наличие современной библиотеки-медиаотеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет	да/нет (1/0)
A5.7	Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.)	да/нет (1/0)
A5.8	Наличие электронных интерактивных лабораторий	да/нет (1/0)
A5.9	Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием	да/нет (1/0)
A5.10	Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям)	да/нет (1/0)
<b>A6</b>	<b>Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся</b>	<b>Сумма баллов (0-10)</b>
A6.1	Наличие спортивного зала	да/нет (2/0)
A6.2	Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона)	да/нет (1/0)
A6.3	Наличие тренажерного зала	да/нет (1/0)
A6.4	Наличие бассейна	да/нет (1/0)
A6.5	Наличие медицинского кабинета	да/нет (2/0)
A6.6	Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.)	да/нет (1/0)
A6.7	Наличие столовой на территории организации	да/нет (2/0)
<b>A7</b>	<b>Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся</b>	<b>Сумма баллов (0-10)</b>
A7.1	Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся)	да/нет (3/0)
A7.2	Использование дистанционных образовательных технологий	да/нет (3/0)
A7.3	Проведение психологических и социологических исследований, опросов	да/нет (2/0)
A7.4	Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации)	да/нет (2/0)
<b>A8</b>	<b>Наличие дополнительных образовательных программ</b>	<b>Сумма баллов (0-10)</b>
A8.1	Наличие программ социально-педагогической направленности	да/нет (1/0)
A8.2	Наличие программ технической направленности	да/нет (2/0)
A8.3	Наличие программ физкультурно-спортивной направленности	да/нет (1/0)
A8.4	Наличие программ художественной направленности	да/нет (1/0)
A8.5	Наличие программ естественно-научной направленности	да/нет (2/0)
A8.6	Наличие программ туристско-краеведческой направленности	да/нет (1/0)
A8.7	Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ	да/нет (2/0)

<b>A9</b>	<b>Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая 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</b>	<b>Сумма баллов (0-10)</b>
A9.1	Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации	да/нет (1/0)
A9.2	Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл)	да/нет (1/0)
A9.3	Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный (по 1 баллу за каждый уровень))	да/нет (3/0)
A9.4	Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл) в отчетном году	да/нет (1/0)
A9.5	Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный)	да/нет (3/0)
A9.6	Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО	да/нет (1/0)
<b>A10</b>	<b>Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи</b>	<b>Сумма баллов (0-10)</b>
A10.1	Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся)	да/нет (3/0)
A10.2	Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся	да/нет (2/0)
A10.3	Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий	да/нет (2/0)
A10.4	Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве	да/нет (3/0)
<b>A11</b>	<b>Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</b>	<b>Сумма баллов (0-10)</b>
A11.1	Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья	да/нет (2/0)
A11.2	Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов	да/нет (1/0)
A11.3	Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования	да/нет (1/0)



A11.4	Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование	да/нет (2/0)
A11.5	Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь	да/нет (1/0)
A11.6	Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.)	да/нет (1/0)
A11.7	Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)	да/нет (1/0)
A11.8	Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья	да/нет (1/0)

**Показатели независимой оценки качества образовательной деятельности организаций и алгоритм их оценивания при анализе социологического исследования удовлетворенности потребителей образовательными услугами**

(по результатам социологического опроса респондентов)

<b>Комплексный показатель 1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность</b>		<b>Сумма баллов Б1-Б4</b>
<b>Б1</b>	<p><b>Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности</b></p> <p><u>Вопрос:</u> Оцените полноту и актуальность информации об организации и ее деятельности</p> <p><u>Варианты ответа:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- неудовлетворительно (информация отсутствует) 0</li> <li>- плохо (информация представлена частично, не структурирована, не актуальна) 2,5</li> <li>- удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна) 5,0</li> <li>- в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна) 7,5</li> <li>- отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна) 10</li> </ul>	<b>Средний балл (0-10)</b>
<b>Б2</b>	<p><b>Наличие сведений о педагогических работниках организации</b></p> <p><u>Вопрос:</u> Оцените наличие сведений о педагогических работниках организации</p> <p><u>Варианты ответа:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- неудовлетворительно (информация отсутствует) 0</li> <li>- плохо (информация представлена не полностью) 2,5</li> <li>- удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками) 5,0</li> <li>- в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков (информация не актуальна, но представлена полностью) 7,5</li> <li>- отлично, полностью удовлетворен(а) (информация актуальная, размещена полностью) 10</li> </ul>	<b>Средний балл (0-10)</b>
<b>Б3</b>	<p><b>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</b></p> <p><u>Вопрос:</u> Оцените доступность взаимодействия с организацией по телефону, по электронной почте, с помощью электронных</p>	<b>Средний балл (0-10)</b>

	<p>сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации</p> <p><u>Варианты ответа:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- неудовлетворительно (взаимодействие не обеспечено)</li> <li>- плохо (работает телефон горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг)</li> <li>- удовлетворительно, но со значительными недостатками (работает телефон горячей линии, обеспечено взаимодействие по электронной почте)</li> <li>- в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков (работает телефон горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте функционирует гостевая книга)</li> <li>- отлично, полностью удовлетворен(а) (работает телефон горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов и анкетирования с целью изучения мнений и получения предложений)</li> </ul>	<p>0</p> <p>2,5</p> <p>5,0</p> <p>7,5</p> <p>10</p>
<b>Б4</b>	<p><b>Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)</b></p> <p><u>Вопрос:</u> Оцените доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)</p> <p><u>Варианты ответа:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- неудовлетворительно (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан)</li> <li>- плохо (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте)</li> <li>- удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону)</li> <li>- в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону и электронной почте)</li> <li>- отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени)</li> </ul>	<p><b>Средний балл (0-10)</b></p> <p>0</p> <p>2,5</p> <p>5,0</p> <p>7,5</p> <p>10</p>
<b>Комплексный показатель 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>		<b>Сумма баллов Б5-Б11</b>
<b>Б5</b>	<p><b>Материально-техническое и информационное обеспечение организации</b></p> <p><u>Вопрос:</u> Оцените качество материально-технического и информационного оснащения организации</p> <p><u>Варианты ответа:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- неудовлетворительно (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты)</li> </ul>	<p><b>Средний балл (0-10)</b></p> <p>0</p>

	- плохо (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения)	2,5
	- удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения)	5,0
	- в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету)	7,5
	- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету)	10
<b>Б6</b>	<b>Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся</b>	<b>Средний балл (0-10)</b>
	<u>Вопрос:</u> Оцените качество условий охраны и укрепления здоровья в организации <u>Варианты ответа:</u>	
	- неудовлетворительно (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки)	0
	- удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал)	2,5
	- в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.)	5,0
	- отлично, полностью удовлетворен(а) (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности)	7,5
	<u>Вопрос:</u> Оцените качество условий организации питания обучающихся в организации <u>Варианты ответа:</u>	
	- неудовлетворительно (отсутствует столовая (буфет))	0
	- отлично, полностью удовлетворен(а) (в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения пищи и приготовления качественного горячего питания)	2,5
<b>Б7</b>	<b>Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися</b>	<b>Средний балл (0-10)</b>
	<u>Вопрос:</u> Оцените качество условий для индивидуальной работы с обучающимися <u>Варианты ответа:</u>	
	- неудовлетворительно (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися)	0
	- плохо (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет)	2,5
	- удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в	5,0

	<p>рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ)</p> <p>- в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ)</p> <p>- отлично, полностью удовлетворен(а) (все условия созданы)</p>	<p>7,5</p> <p>10</p>
<b>Б8</b>	<p><b>Наличие дополнительных образовательных программ</b></p> <p><u>Вопрос:</u> Оцените качество реализации дополнительных образовательных программ</p> <p><u>Варианты ответа:</u></p> <p>- неудовлетворительно (дополнительные образовательные программы не реализуются)</p> <p>- плохо (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа)</p> <p>- удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программы)</p> <p>- в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков (реализуются 3 дополнительных образовательных программы)</p> <p>- отлично, полностью удовлетворен(а) (реализуются более 3 дополнительных образовательных программ)</p>	<p><b>Средний балл (0-10)</b></p> <p>0</p> <p>2,5</p> <p>5,0</p> <p>7,5</p> <p>10</p>
<b>Б9</b>	<p><b>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</b></p> <p><u>Вопрос:</u> Оцените качество условий для развития творческих способностей и интересов обучающихся</p> <p><u>Варианты ответа:</u></p> <p>- неудовлетворительно (условия для развития творческих способностей не предоставлены)</p> <p>- плохо (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях)</p> <p>- удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры)</p> <p>- в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне)</p> <p>- отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях)</p>	<p><b>Средний балл (0-10)</b></p> <p>0</p> <p>2,5</p> <p>5,0</p> <p>7,5</p> <p>10</p>
<b>Б10</b>	<p><b>Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся</b></p>	<p><b>Средний балл (0-10)</b></p>

	<p><u>Вопрос:</u> Оцените качество условий для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся</p> <p><u>Варианты ответа:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- неудовлетворительно (отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи) 0</li> <li>- плохо (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно) 2,5</li> <li>- удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной) 5,0</li> <li>- в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной) 7,5</li> <li>- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной) 10</li> </ul>	
<b>Б11</b>	<p><b>Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</b></p> <p><u>Вопрос:</u> Оцените качество условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</p> <p><u>Варианты ответа:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- неудовлетворительно (условия полностью отсутствуют) 0</li> <li>- плохо (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий, организованные рабочие места – некомфортны) 2,5</li> <li>- удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованные рабочие места для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги) 5,0</li> <li>- в целом хорошо, за исключением некоторых недостатков (условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда) 7,5</li> <li>- отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям) 10</li> </ul>	<b>Средний балл (0-10)</b>
<b>Комплексный показатель 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников</b>		<b>Среднее значение Б12-Б13</b>
<b>Б12</b>	<p><b>Доброжелательность и вежливость работников</b></p> <p><u>Вопрос:</u> Оцените доброжелательность и вежливость работников образовательной организации</p> <p><u>Варианты ответа:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- неудовлетворительно, не устраивает 0</li> </ul>	<b>Балл (0-10)</b>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- удовлетворительно</li><li>- в целом хорошо, но есть недостатки</li><li>- отлично, полностью устраивает</li></ul>	5,0 7,5 10
<b>Б13</b>	<b>Компетентность работников</b>  <u>Вопрос:</u> Оцените компетентность работников образовательной организации <u>Варианты ответа:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- неудовлетворительно, не устраивает</li><li>- удовлетворительно</li><li>- в целом хорошо, но есть недостатки</li><li>- отлично, полностью устраивает</li></ul>	<b>Средний балл (0-10)</b>  0 5,0 7,5 10
<b>Комплексный показатель 4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации</b>		<b>Среднее значение Б14-Б16</b>
<b>Б14</b>	<b>Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации</b>  <u>Вопрос:</u> Оцените состояние материально-технического обеспечения организации <u>Варианты ответа:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- неудовлетворительно, не устраивает</li><li>- удовлетворительно</li><li>- в целом хорошо, но есть недостатки</li><li>- отлично, полностью устраивает</li></ul>	<b>Балл (0-10)</b>  0 5,0 7,5 10
<b>Б15</b>	<b>Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг</b>  <u>Вопрос:</u> Оцените качество предоставляемых образовательных услуг <u>Варианты ответа:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- неудовлетворительно, не устраивает</li><li>- удовлетворительно</li><li>- в целом хорошо, но есть недостатки</li><li>- отлично, полностью устраивает</li></ul>	<b>Балл (0-10)</b>  0 5,0 7,5 10
<b>Б16</b>	<b>Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым</b>  <u>Вопрос:</u> Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым <u>Варианты ответа:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- нет</li><li>- скорее да, чем нет</li><li>- вероятно да</li><li>- определенно да</li></ul>	<b>Балл (0-10)</b>  0 5,0 7,5 10