

Департамент образования Орловской области
Бюджетное учреждение Орловской области «Региональный центр оценки
качества образования»

МЕТОДИКА ФОРМИРОВАНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

г. Орел

2016

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. Общие положения	3
2. Порядок взаимодействия уполномоченного органа с субъектами НОК ОД на территории Орловской области.....	5
3. Основные принципы проведения НОК ОД на территории Орловской области	7
4. Этапы проведения и система сбора информации НОК ОД на территории Орловской области	8
5. Методика расчета НОК ОД	9
6. Группировка показателей и алгоритм формирования результатов НОК ОД на территории Орловской области.....	19
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	22
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	23

ВВЕДЕНИЕ

Методика формирования независимой оценки качества образовательной деятельности организаций Орловской области, осуществляющих образовательную деятельность (далее – Методика), разработана в соответствии со статьей 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р, приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (далее – приказ № 1547), письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 сентября 2016 № 02-860 «О направлении Методических рекомендаций» (далее – письмо № 02-860).

Настоящая Методика подготовлена с целью содействия развитию системы независимой системы оценки качества работы образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Орловской области.

Методические рекомендации раскрывают содержание методики проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций Орловской области, осуществляющих образовательную деятельность, с учетом необходимости обеспечения получателей образовательных услуг объективной информацией о качестве образовательной деятельности в образовательных организациях и стимулирования руководителей образовательных организаций на улучшение качественных показателей, обеспечения руководителей и специалистов сферы образования корректной сравнительной оценкой подведомственных учреждений, повышения эффективности, качества и доступности услуг образования.

1. Общие положения

1.1. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года в числе первоочередных задач рассматривает формирование механизмов участия потребителей и общественных институтов в осуществлении контроля и проведении оценки качества и востребованности образовательных услуг.

1.2. Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее – НОК ОД), проводится в целях предоставления участникам отношений в сфере

образования информации об уровне организации работы по реализации программ на основе общедоступной информации.

1.3. Настоящая методика определяет порядок расчета независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Орловской области, и формирования рейтинга результативности деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Орловской области (далее – Организация).

1.4. Функции НОК ОД:

- определение соответствия предоставляемого образования потребностям физических и юридических лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность;
- ориентирование потребителей образовательных услуг при выборе образовательной организации (программы) для получения образования, соответствующего их интересам, потребностям и возможностям;
- обеспечение открытости и доступности информации о деятельности Организации;
- обеспечение различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители образовательной организации, педагогический коллектив, воспитанники, родители (законные представители) и другие заинтересованные группы пользователей) достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности образовательных организаций, для обоснованного принятия управленческих решений и разработки программ и мер повышения качества образовательных услуг;
- повышение конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ.

1.5. НОК ОД осуществляется в форме рейтингов (рэнкингов), других оценочных процедур всех видов, в том числе с использованием методологии и результатов международных сопоставительных исследований в области образования.

1.6. Результаты НОК ОД могут быть представлены в различных формах: рейтинг, рэнкинг, таблица лиг, топ лучших, аналитические материалы.

1.7. Рейтинг Организаций представляет собой комплексную независимую оценку качества предоставления образовательных услуг образовательными организациями Орловской области, осуществляющими образовательную деятельность по показателям, утвержденным приказом № 1547, в соответствии с письмом № 02-860.

1.8. Независимая рейтинговая оценка определяется количественными и качественными параметрами образовательной деятельности Организации.

1.9. Уполномоченным органом по проведению НОК ОД, в соответствии с постановлением Правительства Орловской области от 27 апреля 2015 года № 199 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и

образования Орловской области» определен Департамент образования Орловской области.

1.10. Субъектами НОК ОД на территории Орловской области являются:

Общественный совет по независимой оценке качества образовательной деятельности организаций, расположенных на территории Орловской области (далее – Общественный совет);

Департамент образования Орловской области, органы местного самоуправления, осуществляющие управление в сфере образования;

государственные (муниципальные) учреждения, негосударственные организации, оказывающие социальные услуги населению в сфере образования;

1.11. Объектами проведения НОК ОД являются организации, осуществляющие образовательную деятельность на территории Орловской области.

1.12. Предмет исследования – качество образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273 «Об образовании в Российской Федерации» (пункт 4 статьи 95.2).

1.13. Организацией-оператором по проведению НОК ОД в соответствии с решением Общественного совета (протокол № 2 от 26.06.2015 г., протокол № 2 от 15.04.2016 г.), приказом Департамента образования Орловской области от 20 августа 2015 года № 854 «Об операторе, осуществляющем сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности организаций, расположенных на территории Орловской области», определено бюджетное учреждение Орловской области «Региональный центр оценки качества образования» (далее – региональный оператор).

2. Порядок взаимодействия уполномоченного органа с субъектами НОК ОД на территории Орловской области

2.1. При Департаменте образования Орловской области создан Общественный совет по проведению НОК ОД (приказ Департамента образования и молодежной политики Орловской области от 11 ноября 2014 года № 1336, приказ Департамента образования Орловской области от 19 апреля 2016 года № 602), который наделен следующими полномочиями:

- определение перечня организаций, в отношении которых проводится НОК ОД;
- формирование предложений для разработки технического задания для организации-оператора;
- определение дополнительных критериев к установленным пунктом 4 статьи 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» критериям;
- проведение НОК ОД с учетом информации, представленной организацией-оператором;

- представление в Департамент образования Орловской области результатов НОК ОД;
- обсуждение результатов НОК ОД, внесение предложений, направленных на улучшение их деятельности.

2.2. Департамент образования Орловской области:

- организует информационное сопровождение НОК ОД на Образовательном портале Орловской области <http://orel-edu.ru/>, информационном сайте бюджетного учреждения Орловской области «Региональный центр оценки качества образования» <http://rsoko.orcoko.ru/>;
- обеспечивает на своем официальном сайте – Образовательном портале Орловской области <http://orel-edu.ru/> техническую возможность выражения мнений гражданами о качестве образовательной деятельности Организации;
- рассматривает и учитывает в своей управленческой деятельности результаты НОК ОД, рекомендации по совершенствованию системы образования, предоставленные Общественным советом по проведению НОК ОД.
- размещает информацию о результатах НОК ОД на едином информационном портале www.bus.gov.ru, Образовательном портале Орловской области <http://orel-edu.ru/>.

2.3. Департамент образования Орловской области, органы местного самоуправления, осуществляющие управление в сфере образования:

- обеспечивают контроль за ходом размещения государственными (муниципальными) учреждениями на официальном сайте в сети Интернет (www.bus.gov.ru) актуальной информации, установленной приказом Минфина России от 21 июля 2001 года № 86-н;
- предоставляют организации-оператору общедоступную информацию о деятельности данных организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте организации);
- обеспечивают контроль за ходом выполнения планов мероприятий.

2.4. Организации, осуществляющие образовательную деятельность на территории Орловской области:

- размещают на своих официальных сайтах в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» необходимую и достоверную информацию о своей деятельности, а также планы мероприятий по улучшению качества работы Организации;
- разрабатывают и утверждают планы мероприятий, направленные на улучшение работы организаций НОК ОД;
- используют результаты НОК ОД для решения задач, отраженных в образовательной программе (программах) организации, а также с целью повышения эффективности деятельности, достижения результатов освоения

образовательных программ, соответствующих требованиям федеральных государственных образовательных стандартов.

2.5. Региональный оператор выполняет функционал, определяемый рамками соответствующего технического задания, заказа. Для обеспечения условий и качества проведения НОК ОД региональному оператору переданы следующие функции:

- разработка методики и инструментария проведения оценки;
- сбор и обобщение данных, полученных в ходе НОК ДО, формирование баз данных;
- обработка и анализ информации, полученной в ходе НОК ДО;
- распространение (публикация, организация обсуждения и др.) результатов проведенной оценки.

2.6. Собранные в рамках НОК ОД данные должны отвечать следующим обязательным требованиям:

- 1) объективность;
- 2) точность;
- 3) полнота (учитывать несколько источников информации);
- 4) достаточность: количество данных должно позволить сделать компетентные и обоснованные выводы и рекомендации;
- 5) структурированность: данные, собранные из разных источников, должны быть универсализированы;
- 6) актуальность.

3. Основные принципы проведения НОК ОД на территории Орловской области

3.1 Рейтинговая оценка представляет собой комплексную оценку образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Орловской области, сформированную на основе оценки информационной открытости образовательной организации, условий образовательной деятельности, потенциала развития образовательной организации, возможностей индивидуального развития воспитанников и удовлетворенности получателей образовательных услуг.

Рейтинговая оценка определяется количественными и качественными параметрами образовательной деятельности образовательных организаций, расположенных на территории Орловской области.

3.2. В основу методики проведения НОК ОД положены принципы:

- объективности, достоверности, полноты и системности информации;
- открытости и информационной безопасности;

- реалистичности требований, норм и показателей качества образования, их социальной значимости;
- оптимальности использования источников первичных данных для определения показателей качества образования (с учетом возможности их многократного использования и экономической обоснованности);
- минимизации системы показателей с учетом потребностей разных уровней управления системой образования;
- иерархичности системы показателей;
- учета текущих и перспективных потребностей системы образования; ориентации на требования внешних пользователей;
- соблюдения морально-этических норм при осуществлении процедур оценивания.

3.3. Процедура НОК ОД осуществляется с целью повышения качества предоставляемых образовательных услуг, она призвана способствовать:

- повышению открытости системы образования;
- выявлению и распространению подтвердивших свою результативность моделей организации образовательного процесса;
- повышению качества образовательных программ;
- анализу и принятию эффективных управленческих решений в сфере образования.

3.4. Рейтинговая независимая оценка качества образовательной деятельности представляет собой **ранжированный список** Организаций. Ранжирование производится по каждому кластеру **в порядке убывания** значения рейтингового функционала. Рейтинговая оценка напрямую зависит от позиции Организации в рейтинге. Участникам Рейтинга, имеющим одинаковое значение рейтингового функционала, присваивается одинаковое рейтинговое место.

4. Этапы проведения и система сбора информации НОК ОД на территории Орловской области

4.1. НОК ОД проводится посредством реализации нескольких этапов:

- 1 этап** – сбор статистических данных по показателям НОК ОД;
- 2 этап** – сбор данных, формирование баз данных, разработка программного обеспечения анализа указанных данных, обработка информации, полученной входе НОК ОД, расчет показателей (промежуточных и итоговых баллов), формирование ранжированного списка организаций;
- 3 этап** – анализ полученных значений показателей, по результатам которого осуществляется выделение лучших и худших практик и формирование предложений по устранению выявленных недостатков.

4.2. Сбор данных по показателям НОК ОД осуществляется организацией-оператором по двум направлениям:

1) сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки экспертных листов (Приложение 3), заполненных специалистами организации-оператора по результатам анализа официальных сайтов образовательных организаций, а также другой опубликованной официальной информации¹, включающей основные источники:

- отчет о самообследовании Организации по состоянию на 1 августа текущего года, размещенный на сайте образовательной организации в сети «Интернет»;

- публичный доклад Организации, размещенный на сайте образовательной организации в сети «Интернет»;

- сведения, формируемые региональным оператором самостоятельно на основе мониторинга официального сайта образовательной организации, сайта www.bus.gov.ru, иных открытых источников;

2) сбор, обобщение и анализ информации, полученной организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (Приложение 4).

5. Методика расчета НОК ОД

5.1. В соответствии с приказом № 1547 НОК ОД проводится по 16 показателям, характеризующим различные аспекты деятельности образовательной организации, реализующей программы дошкольного образования, распределенным по четырем группам, представленным в таблице 1.

Таблица 1. Группы показателей и позиции оценивания НОК ОД

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	40
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»	10

¹ В соответствии с подпунктом 2 пункта 7 статьи 95.2 Закона № 273 организация-оператор осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности организаций.

1.1.1.	Наличие сведений о деятельности организации	1
1.1.2.	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления	1
1.1.3.	Наличие документов об организации	1
1.1.4.	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	2
1.1.5.	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации	1
1.1.6.	Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации	2
1.1.7.	Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг	2
	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных полнотой и актуальностью информации об организации и ее деятельности	
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	10
1.2.1.	Наличие сведений о руководителе организации	1
1.2.2.	Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее – контактные данные)	1
1.2.3.	Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации	1
1.2.4.	Наличие контактных данных заместителей руководителя организации	1
1.2.5.	Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации	1
1.2.6.	Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации	1
1.2.7.	Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации	1
1.2.8.	Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации	1

1.2.9.	Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах	1
1.2.10	Наименование направления подготовки и (или) специальности	1
	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных наличием сведений о педагогических работниках организации	
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	10
1.3.1.	Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией	2
1.3.2.	по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия)	2
1.3.3.	по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов)	2
1.3.4.	с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса)	2
1.3.5.	наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации)	2
	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью взаимодействия с получателями образовательных услуг 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	
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)	10
1.4.1	Наличие возможности поиска и получения сведений по	2

	реквизитам обращения о ходе его рассмотрения	
1.4.2.	Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.)	2
1.4.3.	Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)	3
1.4.4.	Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)	3
	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью 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)	
2	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	70
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) ² (в сопоставимых показателях)	10
2.1.1.	Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося)	0 - ниже среднего по городу (региону) 1 - равно или выше среднего по городу (региону)
2.1.2.	Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя)	
2.1.3.	Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив)	
2.1.4.	Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок)	

² Средние значения показателей по региону рассчитывается по итогам обработки информации по всем обследованным организациям

2.1.5.	Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)	0 – нет в наличии, не обеспечены, 1 – есть в наличии, обеспечены
2.1.6.	Наличие современной библиотеки-медiateки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет	
2.1.7.	Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.)	
2.1.8.	Наличие электронных интерактивных лабораторий	
2.1.9.	Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием	
2.1.10.	Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям)	
	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническое и информационное обеспечение организации	
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	10
2.2.1.	Наличие спортивного зала	2
2.2.2.	Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона)	1
2.2.3.	Наличие тренажерного зала	1
2.2.4.	Наличие бассейна	1
2.2.5.	Наличие медицинского кабинета	2
2.2.6.	Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.)	1
2.2.7.	Наличие столовой на территории организации	2
	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных наличием необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	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
	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных условиями для индивидуальной работы с обучающимися	
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	10
2.4.1.	Наличие программ социально-педагогической направленности	1
2.4.2.	Наличие программ технической направленности	2
2.4.3.	Наличие программ физкультурно-спортивной направленности	1
2.4.4.	Наличие программ художественной направленности	1
2.4.5.	Наличие программ естественно-научной направленности	2
2.4.6.	Наличие программ туристско-краеведческой направленности	1
2.4.7.	Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ	2
	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных наличием 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	10
2.5.1.	Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации	1
2.5.2.	Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл)	1

2.5.3	Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный (по 1 баллу за каждый уровень))	3
2.5.4	Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл) в отчетном году	1
2.5.5.	Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный)	3
	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных наличием 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	
2.6.	Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи	10
2.6.1.	Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся)	3
2.6.2.	Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся	2
2.6.3	Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий	2
2.6.4.	Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве	3
	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных наличием возможности оказания обучающимся психолого-	

	педагогической, медицинской и социальной помощи	
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	10
2.7.1.	Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья	2
2.7.2.	Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов	1
2.7.3.	Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования	1
2.7.4.	Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование	2
2.7.5.	Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь	1
2.7.6.	Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.)	1
2.7.7.	Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)	1
2.7.8.	Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья	1
	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных наличием условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	
3	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, доброжелательности, вежливости, компетентности	20

	работников	
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивших доброжелательность, вежливость, компетентность работников от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	10
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	10
4	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности	30
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	10
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	10
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	10

Показатели из 1 и 2 групп оцениваются в баллах по шкале от 0 до 10, показатели из 3 и 4 групп – как доля (проценты) удовлетворенных качеством образовательной деятельности, соответственно, в пределах от 0 до 100.

5.2 По значениям исходных показателей производится расчет интегрального среднего (нормированного) интегрального показателей, определяющих оценку организации в целом. По значению интегрального показателя определяется место организации внутри региона.

5.3 Значение интегрального показателя рассчитывается по баллам как сумма значений исходных показателей.

В экспертном листе, заполняемым специалистом организации – оператора, оцениваются 11 первых показателей из 1 и 2-й групп. Соответствие «значение балла – вариант ответа» приведены в Приложении 1. Максимальный балл по каждому показателю равен 10.

По данным анкет, размещенных в открытом доступе, оцениваются все 16 показателей (по всем 4 группам). Бальная оценка на ответы анкеты приведена в

Приложении 2. Максимальное значение по каждому показателю – 10 для первых 11 показателей и 100% для 12-16 показателей.

Значение интегрального показателя по данным двух видов анкет рассчитываются по следующему алгоритму:

1) По результатам обработки экспертных листов рассчитывается значение каждого из первых 11 показателей НОК ОД, соответствующее оценке, данной специалистами организации-оператора (в баллах) - X_m^{00-11} .

2) По данным анкет, размещенных в открытом доступе, рассчитывается среднее значение 1-11 показателей НОК ОД ДО по формуле (1)

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

где

$x_{m,i}$ – значение m -го показателя по данным i -ой анкеты, в баллах;

N_j – количество анкет.

3) Рассчитывается среднее арифметическое значение между полученными значениями, по формуле:

$$X_m^{ср-11} = \frac{(X_m^{0011} + X_m^{но-11})}{2}, \quad (2)$$

где

X_m^{0011} – значение m -го показателя качества образовательной деятельности, определенного по экспертного листа, заполненной работником организации - оператора, в баллах;

$X_m^{но-11}$ – среднее значение m -го показателя качества образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных участниками образовательного процесса.

4) 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:

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

где

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

N_j – общее количество заполненных и обработанных анкет.

5) Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

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

6) Итоговые значения интегральных показателей НОК ОД для каждой организации участвующей в оценке рассчитывается по формуле (5):

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

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 Орловской области. Значение интегрального показателя оценки качества предоставляемых услуг $Y_k^{\text{инт}}$ имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 160 баллов.

7) Значение показателя дает усредненную (по всем обследованным образовательным организациям, находящимся на его территории Орловской области) величину качества предоставляемых услуг.

Его расчет производится по формуле:

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

где

R – число организаций, принявших участие в НОК ОД в Орловской области;

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

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

где

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

Среднее (нормированное) значение интегрального показателя $Y^{\text{ср инт}}$ имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 10 и используется при сравнительной оценке рейтинга организаций Орловской области.

6. Группировка показателей и алгоритм формирования результатов НОК ОД на территории Орловской области

6.1. Сбор данных производится согласно источникам получения данных (таблица 3). Специалисты организации – оператора, получатели образовательных услуг независимо друг от друга заполняют соответствующие формы сбора данных (Приложения 3, 4).

6.2. Для обеспечения условий и качества проведения НОК ОД организации, осуществляющие образовательную деятельность, предоставляют в открытом доступе в сети "Интернет" отчет о результатах самообследования, а

также информацию о своей деятельности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Департамент образования Орловской области, органы местного самоуправления осуществляющие управления в сфере образования при необходимости предоставляют организации-оператору общедоступную информацию о деятельности данных организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью.

6.4. Специалисты организации-оператора проводят мониторинг официальных сайтов Организаций на предмет соответствия опубликованных на сайте сведений об образовательной организации требованиям, утвержденным приказом Рособрнадзора от 29 мая 2014 года № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации», проводят балльную оценку по каждой позиции оценивания (Приложение 1)

6.5. Опросы респондентов проводятся на базе сайта «Образовательный портал Орловской области». С сайтов образовательных организаций должен быть обеспечен удобный переход по гиперссылке непосредственно на страницу голосования. Для исключения ошибок при подсчете голосов идентификация образовательной организации осуществляется автоматически с помощью «выпадающего списка» сначала муниципальных образований, а затем образовательной организации. Для защиты от фальсификации голосов предоставляется возможность голосовать с одного IP адреса только один раз. Опросные листы для получателей образовательных услуг находятся в Приложении 4 к Методике.

6.6. Все неразрешимые моменты, связанные с непредоставлением образовательными организациями необходимой информации в полном объеме, возникающие в ходе проведения НОК ОД, трактуются как нейтральные или отрицательные, что может негативно повлиять на значение интегрального показателя.

6.7. После сбора опросных листов происходит формирование единого массива данных. Платформой для формирования массива данных и их обработки служит MicrosoftExcel.

При формировании массива данных проводится балльная оценка по каждой позиции оценивания, согласно приложению 2. Значения показателей сортируются по убывающей, также производится выборочное сравнение данных из единого массива с первоисточниками.

После верификации производятся расчеты значений показателей, и интегральных показателей по каждой Организации, которые формируются в итоговую таблицу.

6.8. По итогам оценки, проведенной в рамках НОК ОД, лучшим образовательным организациям Орловской области, осуществляющим образовательную деятельность, присваивается статус «Лидер рейтинга».

6.9. Информация о результатах НОК ОД размещается на официальном сайте www.bus.gov.ru, Образовательном портале Орловской области <http://orel-edu.ru/>, информационном сайте бюджетного учреждения Орловской области «Региональный центр оценки качества образования» <http://rsoko.orcoko.ru/>.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Методика формирования независимой оценки качества образовательной деятельности организаций Орловской области, осуществляющих образовательную деятельность, представляет собой один из элементов внешней оценки качества образования в рамках региональной системы оценки качества Орловской области. Методика разработана на основе современных научных представлений, соответствует законодательно установленным требованиям и нормам, опирается на сформировавшиеся традиции и учитывает нормативные требования в сфере оценки качества образования.

Использование разработанной Методики может способствовать:

- повышению уровня информированности потребителей образовательных услуг;

- созданию инструментов общественного участия в управлении социально-образовательной средой;

- определению динамики развития отдельных образовательных организаций, оценке их эффективности и прогнозированию их развития с учетом социально-экономических приоритетов;

- принятию обоснованных управленческих решений в сфере образования на различных уровнях.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к методике формирования
независимой оценки качества
образовательной деятельности организаций
Орловской области, осуществляющих
образовательную деятельность

Вопросы и балльная оценка на ответы анкеты № 1

(заполняется организацией-оператором по каждой образовательной организации)

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	40
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»	10
1.1.1.	Наличие сведений о деятельности организации	1
1.1.2.	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления	1
1.1.3.	Наличие документов об организации	1
1.1.4.	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	2
1.1.5.	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации	1
1.1.6.	Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации	2
1.1.7.	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	10
1.2.1.	Наличие сведений о руководителе организации	1
1.2.2.	Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее – контактные данные)	1
1.2.3.	Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации	1
1.2.4.	Наличие контактных данных заместителей руководителя организации	1
1.2.5.	Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации	1
1.2.6.	Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации	1
1.2.7.	Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации	1
1.2.8.	Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации	1

1.2.9.	Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах	1
1.2.10	Наименование направления подготовки и (или) специальности	1
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	10
1.3.1.	Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией	2
1.3.2.	по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия)	2
1.3.3.	по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов)	2
1.3.4.	с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса)	2
1.3.5.	наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации)	2
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)	10
1.4.1	Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения	2
1.4.2.	Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.)	2
1.4.3.	Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)	3
1.4.4.	Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)	3
2	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	70
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) ³ (в сопоставимых показателях)	10

³ Средние значения показателей по городу (региону) рассчитывается по итогам обработки информации по всем обследованным организациям

2.1.1.	Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося)	0 - ниже среднего по городу (региону) 1 - равно или выше среднего по городу (региону)
2.1.2.	Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя)	
2.1.3.	Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив)	
2.1.4.	Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок)	
2.1.5.	Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)	0 – нет в наличии, не обеспечены, 1 – есть в наличии, обеспечены
2.1.6.	Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет	
2.1.7.	Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.)	
2.1.8.	Наличие электронных интерактивных лабораторий	
2.1.9.	Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием	
2.1.10.	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	10
2.2.1.	Наличие спортивного зала	2
2.2.2.	Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона)	1
2.2.3.	Наличие тренажерного зала	1
2.2.4.	Наличие бассейна	1
2.2.5.	Наличие медицинского кабинета	2
2.2.6.	Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.)	1
2.2.7.	Наличие столовой на территории организации	2
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	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	10
2.4.1.	Наличие программ социально-педагогической направленности	1
2.4.2.	Наличие программ технической направленности	2
2.4.3.	Наличие программ физкультурно-спортивной направленности	1
2.4.4.	Наличие программ художественной направленности	1
2.4.5.	Наличие программ естественно-научной направленности	2

2.4.6.	Наличие программ туристско-краеведческой направленности	1
2.4.7.	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	10
2.5.1.	Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации	1
2.5.2	Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл)	1
2.5.3	Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный (по 1 баллу за каждый уровень))	3
2.5.4	Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл) в отчетном году	1
2.5.5.	Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный)	3
2.6.	Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи	10
2.6.1.	Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся)	3
2.6.2.	Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся	2
2.6.3	Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий	2
2.6.4.	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	10
2.7.1.	Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья	2
2.7.2.	Использование специальных учебников, учебных пособий и	1

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к методике формирования
независимой оценки качества
образовательной деятельности организаций
Орловской области, осуществляющих
образовательную деятельность

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		

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
	электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации
1.4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность		

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
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
	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

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
			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 программы
	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	5	организованных рабочих мест для обучения и их

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
	значительными недостатками		оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда)
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	условия полностью соответствуют потребностям
3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников		
3.1	Доброжелательность и вежливость работников		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
3.2	Компетентность работников		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
4	Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации		
4.1	Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
4.2	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
4.3	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)

ПРИЛОЖЕНИЕ 3
к методике формирования
независимой оценки качества
образовательной деятельности организаций
Орловской области, осуществляющих
образовательную деятельность

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)⁴ (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

⁴ Средние значения показателей по городу (региону) рассчитывается по итогам обработки информации по всем обследованным организациям

интерактивных досок и приставок).

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

- ☐ Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)
- ☐ Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет;
- ☐ Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.);
- ☐ Наличие электронных интерактивных лабораторий;
- ☐ Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием;
- ☐ Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям).

2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

- ☐ Наличие спортивного зала;
- ☐ Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона);
- ☐ Наличие тренажерного зала;
- ☐ Наличие бассейна;
- ☐ Наличие медицинского кабинета;
- ☐ Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.);
- ☐ Наличие столовой на территории организации.

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

- ☐ Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся);
- ☐ Использование дистанционных образовательных технологий;
- ☐ Проведение психологических и социологических исследований, опросов;
- ☐ Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации).

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

- ☐ Наличие программ социально-педагогической направленности;
- ☐ Наличие программ технической направленности;
- ☐ Наличие программ физкультурно-спортивной направленности;
- ☐ Наличие программ художественной направленности;
- ☐ Наличие программ естественно-научной направленности;
- ☐ Наличие программ туристско-краеведческой направленности;
- ☐ Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ.

2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

- ☐ Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации;
- ☐ Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл);
- ☐ Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный (по 1 баллу за каждый уровень));
- ☐ Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл) в отчетном году;
- ☐ Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный);
- ☐ Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО.

2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

- ☐ Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся);
- ☐ Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся;
- ☐ Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий;
- ☐ Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве.

2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

- ☐ Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;
- ☐ Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов;
- ☐ Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования;
- ☐ Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование;
- ☐ Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь;

- Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.);
- Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.);
- оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4
к методике формирования
независимой оценки качества
образовательной деятельности организаций
Орловской области, осуществляющих
образовательную деятельность

Образец анкеты № 2

(анкета используется в целях обследования мнения участников образовательного процесса о
качестве образовательной деятельности образовательных организаций,
заполняется респондентами)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы образовательной организации, в которой Вы, либо Ваш ребенок (дети), учитесь.

Просим внимательно отнестись к анкетированию и внимательно ответить на вопросы.

Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1 Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна);

1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, размещена актуальная информация);

1.3 Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации).

1.4 Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени).

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету);

2.2 Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

Оцените условия для охраны и укрепления здоровья:

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.));
- отлично, полностью удовлетворен(а);
- организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности;

Условия по организации питания обучающихся:

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет));
- отлично, полностью удовлетворен(а) (в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания)

2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (отлично, полностью удовлетворен(а)).

2.4 Наличие дополнительных образовательных программ.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программы);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (реализуются 3 дополнительные образовательные программы);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (реализуются более 3 дополнительных образовательных программ).

2.5 Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;
- (условия для развития творческих способностей не предоставлены);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры));

- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).

2.6 Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));
- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)).

2.7 Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места – некомфортны);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям).

3 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

3.1 Доброжелательность и вежливость работников.

Выберите один из вариантов ответа:

- ☐ неудовлетворительно, не устраивает;
- ☐ удовлетворительно;
- ☐ в целом хорошо, но есть недостатки;
- ☐ полностью устраивает.

3.2 Компетентность работников.

Выберите один из вариантов ответа:

- ☐ неудовлетворительно, не устраивает;
- ☐ удовлетворительно;
- ☐ в целом хорошо, но есть недостатки;
- ☐ полностью устраивает.

4 Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- ☐ неудовлетворительно, не устраивает;
- ☐ удовлетворительно;
- ☐ в целом хорошо, но есть недостатки;
- ☐ полностью устраивает.

4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.

Выберите один из вариантов ответа:

- ☐ неудовлетворительно, не устраивает;
- ☐ удовлетворительно;
- ☐ в целом хорошо, но есть недостатки;
- ☐ полностью устраивает.

4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Выберите один из вариантов ответа:

- ☐ неудовлетворительно, не устраивает;
- ☐ удовлетворительно;
- ☐ в целом хорошо, но есть недостатки;
- ☐ полностью устраивает.