



ДЕПАРТАМЕНТ
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ул. Ленина, 20, г. Кострома, 156013,
тел. (4942) 51 34 16, факс (4942) 31 42 71

E-mail: obrn@adm44.ru

ОКПО 00095680 ОГРН 1024400521111

ИНН/КПП 4401004835/440101001

от «_25_» мая 2015 г. № 3960

На № от 2015 г.

Руководителям муниципальных
органов, осуществляющих
управление в сфере образования

О проведении независимой оценки
качества образования в 2015 году

В соответствии со статьей 95.2 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», распоряжением губернатора Костромской области от 16 апреля 2013 г. № 70 «О порядке образования общественных советов при исполнительных органах государственной власти Костромской области», распоряжением администрации Костромской области от 25 мая 2013 г. № 122-ра «Об утверждении Плана мероприятий по формированию независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 – 2015 годы» департамент образования и науки Костромской области рекомендует руководителям муниципальных органов, осуществляющих управление в сфере образования **организовать и провести в срок до 15 июня 2015 года** мероприятия по независимой оценке качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций Костромской области.

В целях информационно – методической поддержки проведения мероприятий по независимой оценке качества департамент образования и науки Костромской области направляет прилагаемое инструктивно-методическое письмо.

Региональный оператор по проведению НОК ОД - ОГБОУ ДПО «Костромской областной институт развития образования» (общий контактный телефон региональных координаторов – (4942) 31-77-91);

- по общим вопросам организации НОК ОД обращаться к Л.Г. Осиповой - lubovosip@gmail.com;

- по техническому регламенту работы с электронными формами, размещенными на портале «Образование Костромской области» обращаться к М.В. Малышеву - mmvkos@gmail.com;

- по вопросам получения логина и пароля для работы на портале «Образования Костромской области» к Л.А. Малковой - larisamalk@gmail.com;

Приложение: на 17 л., в 1 экз.

Директор департамента

Т.Е. Быстрыкова

**Инструктивно-методическое письмо
по организации независимой оценки качества образовательной деятельности
муниципальных образовательных организаций**

Настоящие рекомендации разработаны в целях осуществления деятельности органов местного самоуправления, осуществляющие управление в сфере образования по организации независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций.

I. Общие положения

Настоящее инструктивно-методическое письмо разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Минобрнауки России от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», на основе методических рекомендаций по проведению независимой оценке качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. Минобрнауки России 01.04.2015).

В соответствии со статьей 95 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» независимая оценка качества образования направлена (далее - НОКО) на получение сведений об образовательной деятельности, о качестве подготовки обучающихся и реализации образовательных программ. НОКО включает в себя: независимую оценку качества подготовки обучающихся и независимую оценку качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее НОК ОД) осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

II. Проведение независимой оценки качества образовательной деятельности.

1. Для обеспечения условий и качества проведения НОК ОД муниципальные органы управления образованием:

– формируют общественные советы по проведению НОК ОД. Формирование таких общественных советов осуществляется с обязательным участием общественных организаций, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) (далее - общественные организации). В случае если при органе управления образованием уже существует действующий общественный совет, функции и полномочия по проведению НОК ОД могут быть возложены на него. Делегирование полномочий по проведению НОК ОД действующему общественному совету может осуществляться только при условии согласования с соответствующим общественным советом;

– утверждают Положение об общественном совете по проведению НОК ОД. В случае делегирования полномочий по проведению НОК ОД уже существующему общественному совету орган управления образованием должен утвердить внесение изменений и дополнений в Положение соответствующего общественного совета;

- разрабатывают с учетом предложений общественного совета по проведению НОК ОД техническое задание для организации НОК ОД (организации-оператора);
- размещают информацию о результатах НОК ОД на своих официальных сайтах и официальном сайте департамента образования и науки Костромской области;
- рассматривают и учитывают в своей управленческой деятельности результаты НОК ОД, рекомендации по совершенствованию системы образования, предоставленные общественным советом по проведению НОК ОД;
- обеспечивают на своих официальных сайтах в сети "Интернет" техническую возможность выражения мнений гражданами о качестве образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность. Для этого могут быть использованы сервисы интерактивного голосования, электронное анкетирование, обсуждение на открытых коммуникативных площадках (форумах);
- при необходимости 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).

К осуществлению НОК ОД образовательных организаций, при условии наличия в муниципалитете достаточных финансовых ресурсов, в установленном законодательством Российской Федерации порядке могут быть привлечены некоммерческие организации, деятельность которых имеет социальную направленность и обеспечивается специалистами, имеющими соответствующий уровень квалификации. Привлечение организаций на роль оператора НОК ОД может быть осуществлено и в форме государственного (муниципального) задания. Функции оператора могут выполняться муниципальными методическими службами, если они не являются структурными подразделениями муниципальных органов управления образованием. При небольшом количестве образовательных организаций, расположенных на территории муниципального образования организационную работу по сбору, обработке и анализу информации может выполнить общественный совет.

Для проведения НОК ОД муниципальных образовательных организаций предлагается использовать **Методику и инструментарий, разработанный специалистами ОГБОУ ДПО «Костромской областной институт развития образования» (далее – институт) (приложение № 1).**

Институт выполняет работы организации-оператора в части операционного обеспечения сбора и обработки первичной информации, выполнение расчетов на портале «Образование Костромской области», формирования баз данных.

Общественные советы или организации-операторы, определенные муниципальным органом управления образования, анализируют и обобщают данные, полученные в ходе НОК ДО, распространяют (публикация, организация обсуждения и др.) результаты проведенной оценки и выполняют иные виды работ, услуг, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

2. *Общественные советы по проведению НОК ОД:*

- определяют перечни организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в отношении которых проводится НОК ОД;
- формируют предложения для разработки технического задания для организации-оператора, принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов муниципального контракта, заключаемого органами местного самоуправления с организацией оператором;

- устанавливают при необходимости критерии НОК ОД (дополнительно к установленным пунктом 4 статьи 95.2 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации" критериям);
- проводят НОК ОД с учетом информации, представленной организацией-оператором;
- представляют в органы местного самоуправления результаты НОК ОД, а также предложения об улучшении их деятельности.

Общественный совет по НОК ОД организаций, осуществляющих образовательную деятельность, формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов. Состав указанного общественного совета формируется из числа представителей общественных организаций. Число членов общественного совета не может быть менее чем пять человек. Члены общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах. Информация о деятельности общественного совета размещается органом местного самоуправления, при котором он создан, на своем официальном сайте в сети "Интернет".

3. Организации, осуществляющие образовательную деятельность, выполняют следующие функции:

- предоставляют в открытом доступе в сети "Интернет" отчет о результатах самообследования, а также информацию о своей деятельности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (ст. 29); Постановление Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 N 582 "Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации"; приказ Минобрнауки России от 10.12.2013 N 1324 "Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию" (зарегистрирован в Минюсте России 28 января 2014 г. N 31135); приказ Минобрнауки России от 14.06.2013 N 462 "Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организацией" (зарегистрирован в Минюсте России 27 июня 2013 г. N 28908);
- организуют участие родителей и обучающихся в опросах получателей образовательных услуг;
- по результатам участия в процедурах НОК ОД разрабатывают, согласовывают с органами местного самоуправления и утверждают планы мероприятий по улучшению качества работы образовательных организаций;
- 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.

Методика проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательной организации

Методика разработана в соответствии с приказом Минобрнауки России от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность». В документе представлено описание структуры, формат собираемых данных, порядок сбора информации, порядок формирования рейтингов по итогам НОК ОД образовательных организаций.

1. Критерии и показатели для независимой оценки работы образовательных учреждений, источники информации

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

№	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Источник информации	примечание
1.1	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность и её деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	Баллы (от 0 – 10)	Официальный сайт организации, сайт www.bus.gov.ru Опрос получателей образовательных услуг	Соответствие размещенной информации на официальных сайтах в сети Интернет НПА (экспертная оценка). Результаты опроса получателей образовательных услуг.
1.1.1	Полнота и актуальность информации об организации и её деятельности на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru (да/нет)	0-1 балл	сайт www.bus.gov.ru	Соответствует\ не соответствует приказ Минфина России от 21.07.2011 N 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» (Соответствие определяется на основе анализа информации, представленной организацией на сайте)
1.1.2.	Полнота и актуальность информации об организации и её деятельности на официальном сайте организации	0-8 баллов	Официальный сайт образовательной организации	Степень соответствия 1. 273-ФЗ (ст. 29) 2. Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 N 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети

				"Интернет" и обновления информации об образовательной организации" 3. Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) от 29 мая 2014 г. N 785 г. Москва "Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации" (<i>Степень соответствия определяется на основе анализа официального сайта ОО</i>).
1.1.3	Доля получателей образовательных услуг, положительно высказывающихся о наличии у них информация об организации, в том числе полученной через официальный сайт образовательной организации	0-1	Опрос получателей образовательных услуг	Опрос получателей образовательных услуг (доля переводиться в баллы)
1.2	Наличие в сети интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 – 10)	Официальный сайт образовательной организации Опрос получателей образовательных услуг	Соответствие размещенной информации на официальных сайтах в сети Интернет НПА (экспертная оценка). Результаты опроса получателей образовательных услуг.
1.2.1	Наличие в сети интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0-9)	Официальный сайт образовательной организации	Степень соответствия 1. Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 N 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» 2. Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) от 29 мая 2014 г. N 785 г. Москва «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации». (<i>Степень соответствия определяется на основе анализа информации, размещенной организацией на сайте</i>)
1.2.2	Доля получателей образовательных услуг, положительно высказывающихся о получении информация о педагогических	0-1	Опрос получателей образовательных услуг	Итоги опроса получателей образовательных услуг

	работниках через официальный сайт образовательной организации			
1.3	Доступность 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	Баллы (от 0 – 10)	Официальный сайт организации, Взаимодействие с организацией Опрос получателей образовательных услуг	Наличие на официальном сайте образовательной организации информации для взаимодействия с получателями образовательных услуг Результаты взаимодействия с организацией Результаты опроса получателей образовательных услуг.
1.3.1	Наличие информации на официальном сайте организации о телефоне, электронной почте организации для связи с руководителями, заместителями руководителей ОО.	0-2	Официальный сайт организации	Нет информации – 0 баллов Есть часть информации – 1 балл Полная информация -2 балла
1.3.2	Результативность дозвона по телефонному номеру	0-2	Взаимодействие с организацией	Не дозвонились – 0 баллов Дозвонились со 2 раза – 1 балла Дозвонились с 1 раза – 2 балла
1.3.3	Результативность связи по электронной почте	0-2	Взаимодействие с организацией	Указанного адреса не существует – 0 баллов Указанный адрес работает (письмо ушло) -1 балл Получили ответ на эл. письмо – 2 балла
1.3.2	Наличие на официальном сайте организации форумов, горячей линии и (или) других средств, позволяющих вносить предложения, направленные на улучшение работы организации	0-2	Официальный сайт организации	Разнообразие средств, позволяющих вносить предложения, удобство их использования для потребителей (экспертная оценка)
1.3.3	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доступность взаимодействия с педагогическими работниками по телефону или по электронной почте	0-2	Опрос получателей образовательных услуг	Итоги опроса получателей образовательных услуг
1.4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Баллы (от 0 – 10)	Официальный сайт организации Опрос получателей образовательных услуг	Наличие на официальном сайте информации о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг и её доступность. Результаты опроса получателей образовательных услуг.
1.4.1	Наличие информации о порядке хода рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг	0-5	Официальный сайт организации	Определен порядок и размещен на официальном сайте в доступном потребителям месте (0-2 баллов). Размещена на сайте информация о результатах рассмотрения обращений граждан. Информация понятна и доступна для получателей образовательных услуг

				(0-3 баллов) (Экспертная оценка)
1.4.2	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию	0-5	Опрос получателей образовательных услуг	Итоги опроса родителей

Критерий 2. Комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность

№	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Источник информации	примечание
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение ОО	Баллы (0-10 для организаций общего и дополнительного образования; 0-7 для дошкольных образовательных организаций)	Формы федерального статистического наблюдения Опрос получателей образовательных услуг	Информация поступает от самих ОО. Проверяется по формам ФСН
2.1.1	В образовательной организации имеется водопровод, центральное отопление, канализация	Имеются все виды благоустройства /частично/ все виды благоустройства отсутствует (0-2 баллов)	Формы федерального статистического наблюдения	Имеются все виды благоустройства – 2 балла /частично – 1 балл /отсутствуют- 0 баллов
2.1.2	Число персональных компьютеров, используемых в учебных целях в ОО, в расчете на 100 учащихся		Формы федерального статистического наблюдения	Экспертная оценка, в зависимости от уровня, вида, направлений образовательной деятельности ОО
2.1.2.1	всего	Единица (0-2 баллов)	Формы федерального статистического наблюдения	
2.1.2.2	имеющих доступ к Интернету	Единица (0-2 баллов)	Формы федерального статистического наблюдения	Сведения предоставляются только по организациям, реализующим программы общего и дополнительного образования
2.1.3	Организация имеет подключения к сети Интернет со скоростью от 1 Мбит/с и выше	Да/Нет (0-1 балл)	Формы федерального статистического наблюдения	Сведения предоставляются только по организациям, реализующим программы общего и дополнительного образования
2.1.5	В ОО организации имеется библиотека	Да/нет (0-1 балл)	Формы федерального статистического наблюдения	

2.1.6	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации	0-2	Опрос получателей образовательных услуг	Итоги опроса получателей образовательных услуг
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Баллы (0 – 10)	Формы федерального статистического наблюдения Опрос получателей образовательных услуг Информация руководителя ОО	Информация поступает от самих ОО. Проверяется по формам ФСН
2.2.1	В образовательной организации имеется столовая или буфет для организации горячего питания обучающихся	Да/Нет	Формы ФСН	Да-5 Нет – 0
2.2.2	В образовательной организации имеется физкультурный зал	Да/Нет (0-1 балл)	Формы ФСН	Да – 1 Нет - 0
2.2.3	В ОО разработана и реализуется специальная программа, направленная на формирование основ здорового образа жизни и профилактики вредных привычек	Да/нет (0-1 балл)	Информация руководителя ОО	Да -1 Нет - 0
2.2.4	В ОО в текущем году не было несчастных случаев с обучающимися во время пребывания в организации	Да/нет (0-1 балл)	Информация руководителя ОО	Да -1 Нет - 0
2.2.5	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями для охраны и укрепления здоровья, организации питания	0-2	Опрос получателей образовательных услуг	Итоги опроса получателей образовательных услуг
2.3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы (0- 10)	Формы федерального статистического наблюдения Информация руководителя ОО	Информация поступает от самих ОО. Проверяется по Формам ФСН
2.3.1	Наличие в образовательном учреждении локального нормативного акта, регулирующего обучение по индивидуальному учебному плану	Да/нет (0-4)	Информация руководителя ОО	Да – 4 Нет - 0
2.3.2	В ОО реализуются образовательные программы с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения	Количество реализуемых образовательных программ с использованием ДОТ и ЭО	Информация руководителя ОО	Нет программ – 0 баллов 1 программа - 1 балл 2 программы - – 2 балла 3 программы -3 балла 4 и более программ – 5 балла (Сведения предоставляются только по организациям, реализующим программы общего и дополнительного образования)

2.3.3	В дошкольной образовательной организации создана развивающая предметно-пространственная среда, обеспечивающая условия для индивидуальной работы с обучающимися	Да/частично/нет	Информация руководителя ОО	Да – 5 Частично-3 Нет-0 (Сведения предоставляются только по организациям, реализующим программы дошкольного образования)
2.3.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями для организации индивидуальной работы с обучающимися, в том числе с обучающимися с ОВЗ	0-1	Опрос родителей-получателей образовательных услуг	Итоги опроса родителей
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ	Баллы (0 – 10)	Формы федерального статистического наблюдения	Для ОО СПО, общеобразовательных ОО
2.4.1	Количество разработанных дополнительных образовательных программ (ДОП)	0-4 баллов	Формы федерального статистического наблюдения	Нет программ – 0 баллов За каждую программу начисляется 0,5 баллов (но не более 4 баллов)
2.4.2	Количество реализуемых ДОП	0-5 баллов	Формы федерального статистического наблюдения	За каждую реализуемую ДОП начисляется 0,5 баллов, но не более 5 баллов
2.4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных наличием дополнительных образовательных программ	0-1	Опрос родителей-получателей образовательных услуг	Итоги опроса родителей
2.5	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, спортивных и физкультурных мероприятиях	Баллы (0-10)	Информация руководителя ОО	Экспертная оценка, (учитывается вид образовательного учреждения и направленность его деятельности) 0 баллов – отсутствие обучающихся Количество баллов соответствует доле обучающихся / 100, но не более 2 баллов.
2.5.1	Доля учащихся участвующих в творческих конкурсах, от общего количества учащихся	Процент (0 -2 баллов)		
2.5.2	Доля учащихся участвующих в олимпиадах (в том числе всероссийских и международных), от общего количества учащихся	Процент (0 -2 баллов)		
2.5.3	Доля учащихся участвующих в физкультурных и спортивных мероприятиях, от общего количества учащихся	Процент (0 -2 баллов)		
2.5.4	Доля учащихся-победителей всероссийских и международных олимпиад, конкурсов, физкультурных и спортивных мероприятий от общего числа обучающихся в учреждении	Процент (0 -2 баллов)		

2.5.5	Доля получателей услуг, удовлетворенных достижениями обучающихся в образовательной деятельности организации	0-2	Опрос родителей-получателей образовательных услуг	Итоги опроса родителей
2.6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Баллы (0-10)	Формы федерального статистического наблюдения, информация руководителей ОО	Экспертная оценка, (учитывается вид образовательного учреждения и направленность его деятельности)
2.6.1	Наличие психолого-педагогической службы	Да/Нет	Да – 4 Нет - 0	
2.6.2	Наличие в ОО лицензированного медицинского кабинета	Да/Нет	Да – 4 Нет - 0	
2.6.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных возможностями организации оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	0-2	Опрос родителей-получателей образовательных услуг	Итоги опроса родителей
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Баллы (0-10)	Формы федерального статистического наблюдения, информация руководителей ОО	
2.7.1	В ОО созданы условия для беспрепятственного доступа инвалидов	Да/нет/частично (0-2 балл)		Да – 2 Частично – 1 Нет – 0
2.7.2	Адаптированы зоны оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений	Да/нет/частично (0-2 балл)		Да – 2 Частично – 1 Нет – 0
2.7.3	Имеются специально обученные педагогические работники для работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Да/Нет (0-2 балл)		Да – 2 Нет – 0
2.7.4	Образовательная организация имеет специальное оборудование, программно-аппаратные комплексы для обучения детей с ОВЗ и инвалидов	Да/Нет/Частично (0-2 балл)		Да – 4 Частично – 2 Нет – 0

Критерии 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
Критерий 4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

№	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Источник информации
3.1	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации, от общего числа опрошенных	Проценты (баллы 0-10)	Социологический опрос получателей услуг

	получателей образовательных услуг		
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (баллы 0-10)	Социологический опрос получателей услуг
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (баллы 0-10)	Социологический опрос получателей услуг
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (баллы 0-10)	Социологический опрос получателей услуг
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (баллы 0-10)	Социологический опрос получателей услуг

Разъяснения по расчету показателей: доля получателей образовательных услуг рассчитывается на основе **опросной анкеты (анкета «Диагностика «Удовлетворенность учащихся и родителей качеством образовательных услуг» и инструкция по организации опроса родителей и обучающихся в приложении № 1 к Методике)** баллы определяется в зависимости от доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность, вежливость, компетентность работников и удовлетворенных качеством образовательной деятельности организаций (0 – 0 баллов; 1 – 10 %– 1 балл, 11 – 20% -2 балла и т.д. 91-100% - 10 баллов).

2. Порядок сбора информации

Этапы проведения независимой оценки качества работы учреждений, включают:

- 1) сбор и обработку полной, актуальной и достоверной информации о качестве работы учреждений в электронной форме;
- 2) формирование результатов оценки качества работы и рейтингов деятельности образовательных учреждений.

Техническое обеспечение сбора и обработки информации, выполнение расчетов осуществляет ОГБОУ ДПО «Костромской областной институт развития образования» на портале «Образование Костромской области» (<http://www.eduportal44.ru/koiro/opros/SitePages/НОК-ОД.aspx>).

Организацию сбора информации осуществляет общественный совет или организация-оператор, назначенный муниципальным органом управления образования.

Для этого:

- 1) информация **по критерию 1** «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющую образовательную деятельность» собирается общественным советом (оператором) без участия образовательных организаций с привлечением экспертов. В институт сообщается **информация об экспертах**, которые

будут привлекаться для оценки деятельности организации (*форма в приложении №2 к Методике*). По окончании оценки эксперты заполняют электронную форму на портале (ссылка указана выше), кнопка «вход для экспертов»).

2) Информация **по критерию 2** «Комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность» предоставляет руководитель образовательной организации и размещает сведения на портале «Образование Костромской области» (электронная форма на портале, кнопка «вход для образовательных организаций»). Для заполнения информации руководитель входит на портал под логином и паролем образовательной организации для работы на портале.

3) Для получения информации **по критерию 3.** «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» **и критерию 4.** «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций» администрация образовательной организации:

размещает информацию и ссылку на опрос на официальном сайте образовательного учреждения;

организует опрос родителей и обучающихся на портале «Образование Костромской области» (электронная форма на портале, кнопка «вход для учащихся и родителей», визитка для потенциальных участников опроса *в приложении №3 к Методике*). Мнение получателей образовательных услуг учитывается анонимно и используется в обобщенном виде исключительно в исследовательских целях.

Образовательная организация обеспечивает респонденту техническую возможность заполнения анкетного опроса непосредственно на сетевом ресурсе или на бумажном носителе. Респондент вправе заполнить анкету в электронном виде со любого компьютера доступного для него и подключенного к сети Интернет или на бумажном носителе. Анкеты, заполненные респондентами на бумажных носителях, передаются оператору (общественному совету), организатор опроса заносит данные опроса в электронную форму.

Образовательная организация обязана при обеспечении процедуры заполнения анкеты респондентом следовать правилам работы с персональными данными, гарантирующими независимость участникам анкетного опроса и анонимность анкетирования.

3. Формы представления результатов независимой оценки

Институт на основе собранных данных:

производит расчет интегрального и частных критериев качества работы образовательных учреждений в разрезе каждого учреждения муниципалитета, уровня образования и представляет ссылку на эти формы в муниципальный орган управления образования, который передает её общественный совет или оператору.

Общественный совет или оператор на основе представленной информации формирует заключение о результатах качества работы учреждений, предложения об улучшении качества работы; составляет, при необходимости, рейтинги учреждений по заданным критериям качества с учетом инфраструктурных особенностей, видов образования, реализуемых в данных муниципальных образовательных учреждениях.

Результаты независимой оценки представляются на утверждение Общественного совета и размещаются на официальном сайте муниципального органа управления образованием и отправляются на электронный адрес института koiro.kostroma@gmail.com с пометкой «НОКОД_название муниципалитета» для размещения на официальном сайте департамента образования и науки Костромской области.

**Диагностика «Удовлетворенность учащихся и родителей
качеством образовательных услуг»**

Инструкция для родителей (учащихся).

Уважаемые родители (Уважаемые учащиеся!). Целью исследования является выяснение удовлетворенности участников образовательного процесса качеством образовательных услуг. Наш опрос анонимен, просим Вас искренне ответить на вопросы в связи с тем, что Ваше мнение важно для регулирования деятельности образовательного учреждения. Внимательно прочитайте каждый вопрос и поставьте галочку в графу ответа, соответствующую Вашему мнению. Заранее благодарим!

№ п/п	Утверждения	Полностью удовлетворяет	Частично удовлетворяет	Ни «Да» ни «Нет»	Частично не удовлетворяет	Полностью не удовлетворяет
		5	4	3	2	1
1	Мне известна информация об организации, осуществляющей образовательную деятельность					
2	Я знакомился с образовательной программой и со сведениями о педагогических работниках, через официальный сайт					
3	Мне доступно взаимодействие с педагогическими работниками по телефону или по электронной почте					
4	Я имею возможность внесения предложений по улучшению работы организации					
5	Мне доступны сведения о ходе рассмотрения обращений					
6	Меня удовлетворяет материально-техническое обеспечение образовательного процесса					
7	Меня удовлетворяют необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.					
8	Меня удовлетворяют условия для индивидуальной работы с обучающимися, в том числе, с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами					

9	Меня удовлетворяет наличие дополнительных образовательных программ					
10	Меня удовлетворяет наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся					
11	Я удовлетворён доброжелательностью и вежливостью работников организации.					
12	Я удовлетворён профессионализмом работников организации					
13	Я удовлетворён достижениями в образовательной деятельности организации					
14	Я удовлетворён выполнением образовательной организацией принятых на себя обязательств и её стремлением понимать образовательные потребности и ожидания потребителей услуг					
15	Я готов рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым					

Инструкция по организации опроса родителей и обучающихся

Для организации опроса руководитель образовательного учреждения:

- назначает организаторов проведения опроса, которые несут персональную ответственность за представленные материалы;
- определяет место проведения опроса (желательно компьютерный класс);
- дает распоряжение ответственному за официальный сайт образовательного учреждения разместить информацию и ссылку на опрос на официальном сайте образовательного учреждения.

Организатор:

- обеспечивает присутствие обучающихся и их родителей для проведения опроса в учебном помещении образовательного учреждения или их участие в опросе с любого компьютера, доступного для них и подключенного к сети Интернет;
- обеспечивает соблюдение правил проведения опроса.

Правила проведения опроса в образовательных учреждениях

- 1) Проведение опроса не должно нарушать организацию текущего учебного процесса.
- 2) В опросе, проводимом в образовательном учреждении, должно участвовать необходимое количество респондентов, попавших в выборку:

- в учреждениях дошкольного образования не менее 25% родителей;
- в учреждениях дополнительного образования не менее 25% обучающихся (14 лет и старше) и 25% родителей с каждого реализуемого направления;
- в общеобразовательных учреждениях в опросе участвуют родители (не менее 25%), не менее 25% обучающихся старших классов (9-11 классы).

2) Опрос может быть организован как в учебном помещении образовательного учреждения, имеющего достаточное количество мест, обеспеченных компьютерной техникой и доступом к электронной версии опроса, так и за пределами образовательного учреждения (родители и обучающиеся участвуют в опросе с любого компьютера, доступного для них и подключенного к сети Интернет).

3) До начала опроса организатором проводится инструктаж о порядке выполнения работы, выдается визитка (приложение 4);

4) Участники опроса выполняют указания организатора. При проведении опроса в учебном помещении запрещаются разговоры респондентов, вставания с мест, пересаживания без разрешения.

б) Опрос в исключительных случаях можно проводить на бумажных бланках, по завершении выполнения опроса респонденты сдают бланки ответов организатору, организатор вносит ответы на опрос в электронную версию опроса.

Информация об экспертах (для оценки критерия 1)

№	ФИО эксперта	Контактная информация (эл. адрес, тел.)	Актуальный логин для работы на портале
1	Иванова Светлана Владимировна	ivsv@mail.ru , тел.	Koiro\Иванова_СВ

Визитки для респондентов опроса

Опрос обучающихся и их родителей

1. Зайдите на сайт
<http://www.eduportal44.ru/koiro/opros>
2. В разделе «Актуальные мероприятия» перейдите по ссылке «Независимая оценка качества ...».
3. На новой странице перейдите по ссылке, предназначенной для *учащихся и родителей*.
4. Следуя приведённой инструкции, ответьте на вопросы анкеты.

Благодарим Вас за участие!

Опрос обучающихся и их родителей

1. Зайдите на сайт
<http://www.eduportal44.ru/koiro/opros>
2. В разделе «Актуальные мероприятия» перейдите по ссылке «Независимая оценка качества ...».
3. На новой странице перейдите по ссылке, предназначенной для *учащихся и родителей*.
4. Следуя приведённой инструкции, ответьте на вопросы анкеты.

Благодарим Вас за участие!

Опрос обучающихся и их родителей

1. Зайдите на сайт
<http://www.eduportal44.ru/koiro/opros>
2. В разделе «Актуальные мероприятия» перейдите по ссылке «Независимая оценка качества ...».
3. На новой странице перейдите по ссылке, предназначенной для *учащихся и родителей*.
4. Следуя приведённой инструкции, ответьте на вопросы анкеты.

Благодарим Вас за участие!

Опрос обучающихся и их родителей

1. Зайдите на сайт
<http://www.eduportal44.ru/koiro/opros>
2. В разделе «Актуальные мероприятия» перейдите по ссылке «Независимая оценка качества ...».
3. На новой странице перейдите по ссылке, предназначенной для *учащихся и родителей*.
4. Следуя приведённой инструкции, ответьте на вопросы анкеты.

Благодарим Вас за участие!

Опрос обучающихся и их родителей

1. Зайдите на сайт
<http://www.eduportal44.ru/koiro/opros>
2. В разделе «Актуальные мероприятия» перейдите по ссылке «Независимая оценка качества ...».
3. На новой странице перейдите по ссылке, предназначенной для *учащихся и родителей*.
4. Следуя приведённой инструкции, ответьте на вопросы анкеты.

Благодарим Вас за участие!

Опрос обучающихся и их родителей

1. Зайдите на сайт
<http://www.eduportal44.ru/koiro/opros>
2. В разделе «Актуальные мероприятия» перейдите по ссылке «Независимая оценка качества ...».
3. На новой странице перейдите по ссылке, предназначенной для *учащихся и родителей*.
4. Следуя приведённой инструкции, ответьте на вопросы анкеты.

Благодарим Вас за участие!