Утверждено распоряжением начальника Управления общего и дошкольного образования Администрации города Норильска
от «____» 04 2017 № 280-____.

Техническое задание на проведение независимой оценки

Заказчик:

Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры, социального обслуживания и образования муниципальными учреждениями муниципального образования город Норильск (далее – Заказчик).

Исполнитель, организация-оператор:

Муниципальное учреждение «Методический центр» (далее – Исполнитель).

Основания для проведения работ:

1. Статья 95.2. Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

3. Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность утвержденные министерством образования и науки Российской Федерации 01.04.2015 (письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 03.04.2015 № АП 512/02).

4. Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденные Министерством образования и науки Российской Федерации 15.09.2016 № АП-87/02вн (письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.09.2016 № 02-860).

Критерии и показатели независимой оценки:

№ п/п	Показатели критерия	Источник информации /метод исследования	Позиции для оценивания	Максимальный балл за позицию	Максимальный балл за показатель
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об образовательном учреждении, осуществляющем образовательную деятельность»				
1.1.	Полнота и актуальность информации об образовательном учреждении и его	Официальный сайт образовательного учреждения/	Наличие сведений об образовательном учреждении (дата создания, об учредителе, о месте нахождения, режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной	1	10

	деятельности, размещенной на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	контент-анализ сайта образовательного учреждения	почты).		
			Наличие сведений о структуре и органах управления	1	
			Наличие документов об учреждении	1	
			Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	2	
			Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности	1	
			Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательной деятельности	2	
			Наличие сведений о порядке приема, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг	2	
1.2.	Наличие на официальном сайте образовательного учреждения в сети «Интернет» сведений о педагогических работниках	Официальный сайт образовательного учреждения/ контент-анализ сайта образовательного учреждения	Наличие сведений о руководителе	1	10
			Наличие контактных данных руководства: телефон, электронная почта (далее - контактные данные)	1	
			Наличие сведений о заместителе(-ях) руководителя	1	
			Наличие контактных данных заместителей руководителя	1	
			Наличие перечня педагогического состава образовательного учреждения	1	
			Наличие сведений (ФИО, должность, контактные данные) педагогических работников	1	
			Наличие сведений об уровне образования педагогических работников	1	
			Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников	1	
			Наличие сведений о преподаваемых дисциплинах педагогическим работником	1	
			Наименование направления подготовки и (или) специальности	1	
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте образовательного учреждения в сети «Интернет», в том числе	Официальный сайт образовательного учреждения/ контент-анализ сайта	Наличие возможности взаимодействия участников образовательных отношений с образовательным учреждением:	2	10
			- по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия)	2	
			- по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов)	2	
			- с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений)	2	
			- наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений, связанных с деятельностью образовательного учреждения, электронный сервис для	2	

	наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы учреждения		on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательного учреждения)		
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в образовательное учреждение (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте образовательного учреждения)	Официальный сайт образовательного учреждения/ контент-анализ сайта	Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения	2	10
			Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, и т.д.)	2	
			Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)	3	
			Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)	3	
2.	Критерий «Комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность»				
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательного учреждения в сравнении со средним по городу (в сопоставимых показателях)	Официальный сайт образовательного учреждения/ контент-анализ сайта	Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося)	0 - ниже среднего по городу , 1 - равно или выше среднего по городу	10
			Обеспеченность учителей (количество компьютеров в расчете на одного учителя)		
			Обеспеченность образовательного учреждения мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив)		
			Обеспеченность образовательного учреждения интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок)		
			Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)	0 - нет в наличии, не обеспечены , 1 - есть в наличии, обеспечены	10
			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 (воспитанников)	Формы ФСН: № 85-к, отчет о результатах самообследования /анализ форм ФСН отчетов	Наличие спортивного зала	2	10
			Наличие оборудованной спортивной площадки	1	
			Наличие тренажерного зала	1	
			Наличие бассейна	1	
			Наличие медицинского кабинета	2	
			Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.)	1	
			Наличие столовой на территории образовательного учреждения	2	
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися (воспитанников)	Форма ФСН: № 85-к, отчет о результатах самообследования /анализ форм ФСН отчетов	Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов	3	10
			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	Форма ФСН: № 85-к, отчет о результатах самообследования /анализ форм ФСН отчетов	Наличие программ социально-педагогической направленности	1	10
			Наличие программ технической направленности	2	
			Наличие программ физкультурно-спортивной направленности	1	
			Наличие программ художественной направленности	1	
			Наличие программ естественно-научной направленности	2	
			Наличие программ туристско-краеведческой направленности	1	
			Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ	2	
2.5.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся (воспитанников), включая их участие в	Форма ФСН: № 85-к, отчет о результатах самообследования /анализ форм ФСН отчетов	Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе всероссийских и международных)	1	10
			Удельный вес численности обучающихся (воспитанников), принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) (менее	1	

	конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных и спортивных мероприятиях		10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл)		
			Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательном учреждении, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный (по 1 баллу за каждый уровень))	3	
			Удельный вес численности обучающихся (воспитанников) в образовательном учреждении, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл) в отчетном году	1	
			Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный)	3	
			Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО	1	
2.6	Наличие возможности оказания обучающимся, воспитанникам психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи	Форма ФСН: № 85-к, отчет о результатах самообследования /анализ форм ФСН отчетов	Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся)	3	10
			Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся	2	
			Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий	2	
			Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве	3	
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания, обучающихся (воспитанников) с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Форма ФСН: № 85-к, отчет о результатах самообследования /анализ форм ФСН отчетов	Наличие обучающихся (воспитанников) с ограниченными возможностями здоровья	2	10
			Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов	1	
			Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования	1	
			Предоставление обучающимся (воспитанникам) с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в	2	

			постоянное пользование		
			Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь	1	
			Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательного учреждения (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.)	1	
			Обеспечение доступа в здание учреждения для обучающихся (воспитанников) с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)	1	
			Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся (воспитанникам) с ограниченными возможностями здоровья	1	
3.	Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников»				
3.1.	Доброжелательность и вежливость работников	Анкетирование респондентов	неудовлетворительно, не устраивает	0	от 0 до 100%
			удовлетворительно	5	
			в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	
			полностью устраивает	10	
3.2.	Компетентность работников	Анкетирование респондентов	неудовлетворительно, не устраивает	0	от 0 до 100%
			удовлетворительно	5	
			в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	
			полностью устраивает	10	
4.	Критерий «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности учреждения»				
4.1.	Удовлетворение материально-техническим обеспечением учреждения	Анкетирование респондентов	неудовлетворительно, не устраивает	0	от 0 до 100%
			удовлетворительно	5	
			в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	
			полностью устраивает	10	
4.2.	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	Анкетирование респондентов	неудовлетворительно, не устраивает	0	от 0 до 100%
			удовлетворительно	5	
			в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	
			полностью устраивает	10	
4.3.	Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым	Анкетирование респондентов	неудовлетворительно, не устраивает	0	от 0 до 100%
			удовлетворительно	5	
			в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	
			полностью устраивает	10	

Форма анкеты № 1

Анкета заполняется сотрудниками организации-оператора по каждому образовательному учреждениюна основании анализа официального сайта обследуемого образовательного учреждения и других официальных источников информации.

1. Полнота и актуальность информации об учреждении, осуществляющем образовательную деятельность (далее - учреждение), размещенной на официальном сайте в сети «Интернет».

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

□ Наличие сведений о деятельности учреждения;
□ Наличие сведений о структуре учреждения и органах управления;
□ Наличие документов об учреждении;
□ Наличие сведений о реализуемых образовательных программах;
□ Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности учреждения;
□ Наличие сведений о материально-техническом оснащении в учреждении;
□ Наличие сведений о порядке приема в образовательное учреждение, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.

2. Наличие на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» сведений о педагогических работниках.

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

□ Наличие сведений о руководителе учреждения;
□ Наличие контактных данных руководителей учреждения: телефон, электронная почта (далее - контактные данные);
□ Наличие сведений о заместителе(-ях) руководителя учреждения;
□ Наличие контактных данных заместителя (-ей) руководителя учреждения;
□ Наличие перечня педагогического состава учреждения;
□ Наличие сведений о фамилии, имени, отчестве, должности, контактных данных педагогических работников учреждения;
□ Наличие сведений об уровне образования педагогических работников учреждения;
□ Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников учреждения;
□ Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником учреждения дисциплинах; наименование направления подготовки и (или) специальности.

3. Доступность средств для взаимодействия с образовательным учреждением (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте учреждения в сети «Интернет», в том числе, наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы учреждения).

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

□ Наличие возможности для взаимодействия участников образовательных отношений с учреждением, 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);
□ наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений, связанных с деятельностью образовательного учреждения, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками).

4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в учреждение от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов,

доступных на официальном сайте учреждения).

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).

5. Материально-техническое и информационное обеспечение учреждений оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательного учреждения в сравнении со средним по городу <1> (в сопоставимых показателях).

Отметьте пункты, по которым образовательное учреждение имеет позицию относительно других обследованных учреждений равную или выше средней по городу:

□ Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося);

□ Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя);

□ Обеспеченность образовательного учреждения мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив);

□ Обеспеченность образовательного учреждения интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок).

Отметьте пункты, по которым в образовательном учреждении 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).

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

Отметьте пункты, по которым в образовательном учреждении 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 учреждения.

7. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Отметьте пункты, по которым в образовательном учреждении 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).

8. Наличие дополнительных образовательных программ.

Отметьте пункты, по которым в образовательном учреждении 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.

9. 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 образовательном учреждении имеются соответствующие позиции:

□ Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии учреждения;

□ Удельный вес численности обучающихся (воспитанников), принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности обучающихся (воспитанников) (кроме спортивных) (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл);

□ Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательном учреждении, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный (по 1 баллу за каждый уровень);

□ Удельный вес численности обучающихся (воспитанников) в образовательном учреждении, 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.

10. Наличие возможности оказания обучающимся (воспитанникам) психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи.

Отметьте пункты, по которым в образовательном учреждении имеются соответствующие позиции:

□ Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся (воспитанников),

их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся);

□ Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися (воспитанниками), логопедической помощи обучающимся;

□ Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий;

□ Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся (воспитанникам) в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве.

11. Наличие условий для организации обучения и воспитания обучающихся (воспитанников) с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Отметьте пункты, по которым в образовательном учреждении имеются соответствующие позиции:

□ Наличие обучающихся (воспитанников) с ограниченными возможностями здоровья;

□ Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов;

□ Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования;

□ Предоставление обучающимся (воспитанникам) с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование;

□ Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего 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 образовательного учреждения (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.);

□ Обеспечение доступа в здание учреждения обучающихся (воспитанников) 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 (воспитанникам) с ограниченными возможностями здоровья.

<1> Средние значения показателей по городу рассчитывается по итогам обработки информации по всем обследованным организациям.

Форма анкеты № 2

(анкета для изучения мнения участников образовательных отношений о качестве образовательной деятельности учреждений, заполняется респондентами)

Указывать свое имя и личные данные не требуется.

1.Удовлетворены ли Вы актуальностью и полнотой информации, размещенной на официальном сайте образовательного учреждения?

Выберите один из вариантов ответа

□ отлично, полностью удовлетворен(а) (информация хорошо структурирована, 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);

□ неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);

□ плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна);

2. Устраивает ли Вас информация о педагогических работниках учреждения, размещенная на официальном сайте?

Выберите один из вариантов ответа:

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

3. Удовлетворяет ли Вас уровень доступности средств для взаимодействия с участниками образовательных отношений?

Выберите один из вариантов ответа:

☐ 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).
☐ неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательных отношений не обеспечено);
☐ в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);
☐ удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);
☐ плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг).

4. Удовлетворены ли Вы работой с обращениями граждан в образовательном учреждении?

Выберите один из вариантов ответа:

☐ отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени);
☐ в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте);
☐ удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону);
☐ 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).

5. Удовлетворяет ли Вас материально-техническое и информационное обеспечение образовательного учреждения?

Выберите один из вариантов ответа:

☐ отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к «Интернету»).
☐ в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные

средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету);

□ удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения);

□ 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).

6. Удовлетворяет ли Вас созданные в образовательном учреждении условия охраны и укрепления здоровья обучающихся, организация питания обучающихся, воспитанников?

Оцените условия для охраны и укрепления здоровья:
Выберите один из вариантов ответа:

□ учреждение оборудовано всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности;

□ отлично, полностью удовлетворен(а);

□ в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (учреждение оборудовано всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.);

□ удовлетворительно, но со значительными недостатками (учреждение имеет только физкультурный зал);

□ неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки).

Условия по организации питания обучающихся, воспитанников:
Выберите один из вариантов ответа:

□ отлично, полностью удовлетворен(а) (в учреждении оборудовано помещение для питания, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность учреждения качественного горячего питания);

□ неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы- (отсутствует столовая).

7. Удовлетворяют ли Вас созданные в образовательном учреждении условия для индивидуальной работы с обучающимися?

Выберите один из вариантов ответа:

□ отлично, полностью удовлетворен(а) (отлично, полностью удовлетворен(а));

□ в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в учреждении созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (Интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ);

□ удовлетворительно, но со значительными недостатками (в учреждении созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы («Интернет») реализации образовательных программ);

□ плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в «Интернет»);

□ неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися).

8. Реализуются ли в образовательном учреждении дополнительные программы:

Выберите один из вариантов ответа:

□ реализуются более 3 дополнительных образовательных программ.

□ реализуются 3 дополнительные образовательные программы;

□ реализуется 2 дополнительных образовательных программа;
□ реализуется всего1 дополнительная образовательная программа;
□ дополнительные образовательные программы не реализуются.

9. Удовлетворяют ли Вас создание условий для развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах?

Выберите один из вариантов ответа:

□ отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях);
□ 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);
□ удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры);
□ плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях);
□ неудовлетворительно, не устраивает; (условия для развития творческих способностей не предоставлены).

10. Удовлетворяет ли Вас уровень и качество оказываемой психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, вопитанникам?

Выберите один из вариантов ответа:

□ отлично, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида 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));
□ удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));
□ плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно);
□ неудовлетворительно, не устраивает (отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи).

11. Удовлетворяют ли Вас условия, созданные в образовательном учреждении для организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов?

Выберите один из вариантов ответа:

□ отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям);
□ в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда);
□ удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги);
□ 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);
□ неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют).

12. Насколько доброжелательно и вежливо происходит общение в образовательном учреждении?

Выберите один из вариантов ответа:

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

13. Удовлетворены ли Вы компетентностью работников?

Выберите один из вариантов ответа:

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

14. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением учреждения?

Выберите один из вариантов ответа:

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

15. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых образовательных услуг?

Выберите один из вариантов ответа:

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

16. Готовы ли Вы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым?

Выберите один из вариантов ответа:

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

Система оценки (в баллах) за ответы респондентов при анкетировании

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
1.	Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте		
1.1.	Полнота и актуальность информации об образовательном учреждении и его 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 средств для взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации

1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность		
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение учреждения		
	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	образовательное учреждение имеет только физкультурный зал
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	5	образовательное учреждение оборудовано всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.)
	отлично, полностью удовлетворен(а)	7,5	образовательное учреждение оборудовано 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 образовательном учреждении оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность образовательного учреждения 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 образовательном учреждении созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	в образовательном учреждении созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	дополнительные образовательные программы не реализуются
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	реализуется 2 дополнительных образовательных программа

	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	реализуются 3 дополнительные образовательные программы
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	реализуются более 3 дополнительных образовательных программ
2.5.	Наличие условий для 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
	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 условий для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	имеется возможность качественно оказывать 1 из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)

2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	условия полностью отсутствуют
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места - некомфортны
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда)
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	условия полностью соответствуют потребностям
3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников		
3.1.	Доброжелательность и вежливость работников		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	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 образовательного учреждения		
4.1.	Удовлетворение материально-техническим обеспечением образовательного учреждения		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает

	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
4.2.	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
4.3	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)

Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки.

1. Определения, используемые в рекомендациях:

Анкетирование - метод проведения социологических опросов, при котором общение между интервьюером и респондентом осуществляется в соответствии с разработанной анкетой (может проводиться в электронном виде через сеть «Интернет»);

анкета - опросный лист, заполняемый респондентом (либо сотрудником организации-оператора на основании ответов респондента) по указанным в нем правилам;

респонденты - лица, принявшие участие в анкетировании;

интервьюер - лицо, осуществляющее сбор информации посредством опроса респондентов;

генеральная совокупность - участники образовательной деятельности (обучающиеся, их родители (законные представители));

выборочная совокупность (выборка) - часть отобранных объектов из генеральной совокупности, подлежащих опросу;

репрезентативность - соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности в целом;

объект исследования – образовательное учреждение, осуществляющие образовательную деятельность;

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

2. Анализ результатов анкетирования рекомендуется проводить в 2 этапа:

на первом этапе выполняется расчет показателей (промежуточных и итоговых баллов), позволяющих ранжировать учреждения;

на втором этапе проводится анализ полученных значений показателей, по результатам которого осуществляется выделение лучших и худших практик и формирование предложений по устранению выявленных недостатков.

3. Методика расчета.

Независимая оценка проводится по четырем критериям и 16 показателям:

11 из 1-й и 2-й групп показателей оцениваются в баллах по шкале от 0 до 10,

5 показателей из 3-й и 4-й групп - как доля (проценты) удовлетворенных качеством образовательной деятельности, соответственно, в пределах значений от 0 до 100.

По значениям исходных показателей производится расчет интегрального и среднего (нормированного) интегрального показателей, определяющих оценку образовательного учреждения в целом.

Расчет обоих показателей производится по данным анкет, одна из которых (форма анкеты № 1) заполняется Исполнителем на основании данных, размещенных на официальном сайте обследуемой образовательного учреждения, вторая (форма анкеты № 2) собирается Исполнителем посредством анкетирования участников образовательной деятельности, проводимого любым способом (очное либо заочное анкетирование, размещение анкеты в открытом доступе в сети «Интернет»).

Интегральный показатель рассчитывается по баллам, значение каждого из которых соответствует определенному варианту ответа в анкете. Соответствие «значение балла - вариант ответа» по всем 16 показателям приведены в разделе «Критерии и показатели независимой оценки».

По значению интегрального показателя определяется рейтинг образовательных учреждений внутри города.

3.1. Расчет интегрального значения показателя

Значение интегрального показателя для каждого учреждения рассчитывается как сумма значений исходных показателей. В анкете, заполняемой работником организации-оператора, оценивается 11 первых показателей из 1-й и 2-й групп, по данным анкет, размещенных в открытом доступе, оцениваются все 16 показателей (по всем 4-м группам).

Значение интегрального показателя по данным двух видов анкет рассчитывается по следующему алгоритму.

Значения 11 первых показателей для каждого образовательного учреждения оцениваются в баллах в обоих видах анкет.

Значение каждого из 11 показателей сначала усредняется по всем анкетам, размещенных в открытом доступе, по формуле

$$X_m^{\text{но_11}} = \sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i} / N_j \text{ , (1)}$$

где

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

N_j - количество анкет,

а затем рассчитывается их среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (1) и значением, выставленным в анкете для организации - оператора, по формуле:

$$X_m^{ср_11} = \left(X_m^{но_11} + X_m^{оо_11} \right) / 2 , (2)$$

где

$X_m^{но_11}$ - среднее значение m-го показателя качества образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательной деятельности), рассчитанное по формуле (1), в баллах;

$X_m^{оо_11}$ - значение m-го показателя качества образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации-оператора, в баллах.

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

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

где

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

N_j - общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

$$X_m^{ср_5} = D_m * 10 . (4)$$

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

$$Y_k^{инт} = \sum_{m=1}^{11} X_m^{ср_11} + \sum_{m=12}^{16} X_m^{ср_5} , (5)$$

где

$X_m^{ср_11}$ и $X_m^{ср_5}$ - значения m-го показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

По данным значениям интегральных показателей производиться общая оценка качества предоставляемых услуг и формируется рейтинг образовательных учреждений внутри региона.

3.2. Расчет среднего значения интегрального показателя

По данному показателю производиться оценка рейтинга региона. Значение показателя дает усредненную (по всем обследованным образовательным учреждением, находящимся на его территории) величину качества предоставляемых услуг.

Его расчет производится по формуле:

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

где

R - число образовательных учреждений, обследованных в регионе;

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

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

где

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

Значение интегрального показателя оценки качества предоставляемых услуг $Y_k^{\text{инт}}$ имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 160 баллов и используется для оценки и составления рейтинга образовательных учреждений, а среднее (нормированное) значение интегрального показателя $Y^{\text{ср инт}}$ имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 10 и используется при составлении рейтинга субъектов Российской Федерации.

4. Наименование, виды работ по проведению независимой оценки.

- разработка методики и инструментария проведения оценки;
- сбор и обобщение данных, полученных в ходе независимой оценки, формирование баз данных;
- обработка и анализ информации, полученной в ходе независимой оценки;
- распространение (публикация, организация обсуждения и др.) результатов проведенной оценки;
- иные виды работ, услуг, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

5. Требования к выполнению работ.

Методика измерений и оценок должна отвечать требованиям соответствующих нормативно-правовых актов, регулирующих образовательную деятельность, и методическим рекомендациям по проведению независимой оценки образовательных учреждений («Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (письмо Министерство образования и науки Российской Федерации от 03.04.2015 № АП-512/02), «Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утвержденные Министерство образования и науки Российской Федерации от 15.09.2016 № АП-87/02вн (письмо Министерство образования и науки Российской Федерации от 14.09.2016 № 02-860).

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности образовательных учреждений должны соответствовать показателям, утвержденным приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 № 1547.