

## **Критерии и показатели независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих образовательные услуги на 2015 год**

- 1) Открытость и доступность информации об образовательной организации:
  1. уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 1);
  2. Соответствие информации, размещенной на официальном сайте организации требованиям Постановления Правительства РФ от 10 июля 2013 г. N 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» (балл) доля лиц\*, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%);
  3. Доля лиц, считающих информирование о работе образовательной организации и порядке предоставления образовательных услуг достаточным от числа опрошенных о работе образовательной организации (%)
  
- 2) Комфортность условий и доступность получения образовательных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:
  1. Степень доступности помещений образовательной организации для граждан с ограниченными возможностями здоровья (баллы);
  2. Доля потребителей образовательных услуг, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации (%)
  3. Доля потребителей образовательных услуг, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации (%)
  4. Доля работников, удовлетворенных условиями работы по оказанию услуг в образовательной организации от числа опрошенных работников образовательной организации (%)
  5. Доля работников, считающих условия оказания услуг в образовательной организации доступными от числа опрошенных работников образовательной организации (%)
  
- 3) Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации:
  1. Доля потребителей образовательной услуги, считающих работников организации компетентными, от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации (%)
  2. Доля потребителей образовательной услуги, считающих, что услуги оказываются работниками организации в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации (%)
  
- 4) Удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг в образовательной организации:
  1. Доля потребителей образовательной услуги, удовлетворенных качеством оказания услуг в образовательной организации от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации (%)
  2. Количество обоснованных жалоб на 100 получателей образовательной услуги (обучающиеся и их родители/законные представители) (%)
  3. Доля потребителей образовательной услуги, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации (%)

4. Доля работников образовательной организации, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым от числа опрошенных работников образовательной организации (%)

5. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством проводимых в образовательной организации мероприятий от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации (%)

5) Ценовая доступность получения платных услуг

1. Доля потребителей образовательных услуг, считающих цены приемлемыми и доступными для получения платной образовательной услуги, от числа опрошенных (%)

б) Оценка деятельности образовательной организации:

**для учреждений дополнительного образования**

1. Укомплектованность образовательной организации педагогическими кадрами (%)

2. Доля обучающихся – победителей и призеров олимпиад и конкурсов различного уровня от общего количества участников олимпиад и конкурсов различного уровня (%)

3. Доля обучающихся, проявляющих социальную и творческую активность, подтверждаемую участием в различных акциях социального характера, работе общественных организаций, в организации различных проектов от общего количества обучающихся образовательной организации (%)

4. Наличие адаптированных дополнительных образовательных программ для детей с особыми образовательными потребностями (балл)

5. Сохранность контингента образовательной организации в течение учебного года (%)

6. Доля педагогических работников образовательной организации, прошедших повышение квалификации в отчетном году (%)

**для учреждений дошкольного образования**

1. Укомплектованность образовательной организации педагогическими кадрами (%)

2. Доля обучающихся с особыми образовательными потребностями, охваченных программами коррекционно-развивающего обучения от общего количества обучающихся с особыми образовательными потребностями (%)

3. Доля обучающихся образовательной организации, охваченных дополнительными образовательными услугами от общего количества обучающихся образовательной организации (%)

4. Выполнение плана по детодням путем снижения уровня заболеваемости (%)

5. Наличие участников конкурсов различного уровня (балл)

6. Доля педагогических работников образовательной организации, прошедших повышение квалификации в отчетном году (%)

7. отсутствие травматизма среди обучающихся образовательного учреждения во время образовательного процесса (баллы)

**для учреждений общего образования**

1. Укомплектованность образовательной организации педагогическими кадрами (%)

2. Доля педагогических работников образовательной организации, прошедших повышение квалификации в отчетном году (%)

3. Доля выпускников, успешно прошедших государственную итоговую аттестацию в форме ЕГЭ по основным общеобразовательным предметам в отчетном году (%)\*\*\*

4. Средний балл, набранный выпускниками образовательной организации по основным предметам в форме ЕГЭ в отчетном году (балл)\*\*\*

5. Доля обучающихся образовательной организации, участвующих в олимпиадах и конкурсах различного уровня от общего количества обучающихся образовательной организации (%)

6. Наличие обучающихся, совершивших правонарушение в течение года
7. Доля обучающихся, проявляющих социальную и творческую активность, подтверждаемую участием в различных акциях социального характера, работе общественных организаций, в организации различных проектов от общего количества обучающихся образовательной организации (%)
8. Доля обучающихся с особыми образовательными потребностями, охваченных программами коррекционно-развивающего обучения от общего количества обучающихся с особыми образовательными потребностями (%)
9. Доля обучающихся образовательной организации, охваченных дополнительными образовательными услугами от общего количества обучающихся образовательной организации (%)

## Проект опросного листа для образовательных организаций

Название организации \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Мы высоко ценим Ваше мнение!

При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того, чтобы сделать обслуживание в организации лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой организации. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос

№ п/п	Вопрос	01	02	03	04	05	06	07
1	Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления образовательных услуг?	Очень хорошо информирован(а)	Хорошо информирован	Информирован	Слабо информирован	Очень слабо информирован	Не информирован	Затрудняюсь ответить
2.	Считаете ли Вы условия оказания образовательных услуг в организации комфортными (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.)?	Очень комфортные	Комфортные	Скорее комфортные, чем не комфортные	Скорее не комфортные, чем комфортные	Не комфортные	Очень не комфортные	Затрудняюсь ответить
3.	Считаете ли Вы условия оказания образовательных услуг доступными для людей?	Доступны для всех	Доступны	Скорее доступны, чем не доступны	Скорее не доступны, чем доступны	Не доступны	Совсем не доступны	Затрудняюсь ответить
4.	Считаете ли Вы сотрудников организации, оказывающий образовательные услуги компетентным?	Высокий профессионализм и компетентность персонала	Компетентен, достаточный уровень профессионализма	Скорее компетентен, чем не компетентен	Скорее не компетентен, чем компетентен	Не компетентен	Абсолютно не компетентен	Затрудняюсь ответить
5.	Считаете ли Вы, что сотрудники организации оказывают образовательные услуги в вежливой и доброжелательной форме?	Да, всегда и в любой ситуации	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить
6.	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых образовательных услуг в организации?	Да, качество оказания услуг очень высокое	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить
7.	Порекомендовали ли бы Вы при необходимости организацию своим родственникам или знакомым для получения образовательных услуг?	Да, я всегда рекомендую услуги организации	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить

8.	Довольны ли Вы качеством проводимых мероприятий (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) в организации?	Очень доволен	Доволен	Скорее доволен, чем нет	Скорее не доволен, чем доволен	Не доволен	Абсолютно не доволен	Затрудняюсь ответить
9.	Считаете ли вы цены на платные услуги доступными и приемлемыми?	Доступны для всех	Доступны	Скорее доступны, чем не доступны	Скорее не доступны, чем доступны	Не доступны	Совсем не доступны	Затрудняюсь ответить
10.	С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание в организации? Дайте, пожалуйста, 2 совета.	1. 2.						
11.	Что Вас не устраивает в работе организации?							
12.	Вы хотели бы что-то добавить?							

Примечания:

1. При расшифровке показателей используется количество лиц равное сумме разделов = 01+02+03

2. При анкетном опросе использовать целевую выборку, т.е. опрашивать «типичных клиентов». Выборка должна быть репрезентативной.

Расчет репрезентативности можно произвести с помощью он-лайн калькулятора на сайте <http://allcalc.ru/node/100>