

Утверждена

Общественным советом при департаменте
образования Ямало-Ненецкого
автономного округа
(протокол № 1 от «29» марта 2017 года)

**Методика проведения независимой оценки качества
образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность
на территории Ямало-Ненецкого автономного округа**

Объект исследования – организации, осуществляющие образовательную деятельность на территории Ямало-Ненецкого автономного округа.

Предмет исследования – качество образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Основой разработки методики проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере образования (далее – НОК ОД), являются следующие нормативные правовые документы:

- Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст.29, ст. 95,ст. 95.2).
- Постановление Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 286 «Об утверждении правил формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».
- Методические рекомендации по расчёту показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.09.2016 г. № 02-860 «О направлении Методических рекомендаций»).

- Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обновления информации об образовательной организации».
- Приказ департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа от 04.05.2016 г. № 638 «Об организации и проведении независимой оценки качества образования организаций, оказывающих услуги в сфере образования Ямало-Ненецкого автономного округа на период 2016-2020 годов».

В соответствии с вышеуказанными нормативными документами для проведения НОК ОД определены показатели, характеризующие общие критерии независимой оценки качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность:

1. открытость и доступность информации об образовательной организации;
2. комфортность и безопасность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации;
4. удовлетворённость качеством образовательной деятельности организации.

Сбор, обобщение и анализ информации производится по данным анкетирования. Анкеты составлены на основе критериальной базы (таблица 1). В соответствии с положениями статьи 95.2 Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» НОК ОД осуществляется на основе общедоступной информации. Общедоступной является информация, расположенная на официальном сайте образовательной организации, а также, при необходимости, информация, формируемая в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчётностью, предоставляемой региональному оператору департаментом образования Ямало-Ненецкого автономного округа и органами местного самоуправления, осуществляющими управление в сфере образования.

С учётом действующего законодательства, система сбора данных для формирования системы показателей НОК ОД включает следующие источники:

1. сведения федеральной статистической информации о деятельности образовательных организаций на начало 2016-2017 учебного года;
2. отчёт о самообследовании организации по состоянию на 01.08.2016, размещённый на официальном сайте организации;
3. публичный доклад организации за 2015-2016 учебный год, размещённый на официальном сайте организации;
4. официальный сайт организации в сети Интернет;
5. информация об образовательной организации, размещённая на официальном сайте bus.gov.ru в сети Интернет;

6. результаты аудита сведений об образовательной деятельности организации на основе общедоступной информации для обеспечения возможности её уточнения или проверки;

7. результаты анкетирования участников образовательного процесса на предмет удовлетворённости качеством образовательной деятельности за 2015-2016 учебный год.

Сбор данных по НОК ОД производится региональным оператором методом анкетирования по 16 показателям.

11 показателей из 1-ого и 2-ого критериев оцениваются в баллах по шкале от 0 до 10. Пять показателей из 3-го и 4-го критериев – как доля (проценты) удовлетворённых качеством образовательной деятельности, соответственно, в пределах значений от 0 до 100. По значениям исходных показателей производится расчёт интегрального и среднего (нормированного) интегральных показателей, определяющих оценку организации в целом.

Одна анкета заполняется региональным оператором проведения НОК ОД на основании данных, размещённых на официальном сайте обследуемой образовательной организации, а также другой опубликованной официальной информации (источники информации 1-6).

Вторая анкета собирается региональным оператором проведения НОК ОД посредством анкетирования участников образовательного процесса (родителей/законных представителей обучающихся) путём размещения анкеты в открытом доступе в сети Интернет (источник 7). Степень охвата участников анкетированием является выборочной. Объём выборки по каждому виду организации определяется с учётом особенностей осуществляемой ими образовательной деятельности. Выборка участников образовательного процесса является репрезентативной, соблюдаются основные свойства генеральной совокупности в соответствии с объектом и предметом анкетирования:

- для дошкольных образовательных организаций участвуют не менее 10% родителей;
- для общеобразовательных организаций участвуют не менее 10% родителей по каждой ступени обучения (начальная, основная и старшая);
- для организаций дополнительного образования детей участвуют не менее 10% родителей по каждой образовательной программе обучения;
- для профессиональных образовательных организаций участвуют не менее 10% родителей и студентов по каждой профессии, специальности или направлению подготовки;
- для организаций дополнительного профессионального образования участвуют не менее 10% потребителей услуг по каждой образовательной программе.

Процедура опроса носит индивидуальный характер.

Для проведения социологического опроса используется система сообщений автоматизированной информационной системы «Сетевой город. Образование» на региональном уровне. Итоговые значения анкетирования рассчитываются в разрезе каждой образовательной организации.

Интегральный показатель рассчитывается по баллам, значение каждого из которых соответствует определённому варианту ответа в анкете. Наименования показателей, а также соответствие «значение балла – вариант ответа» по всем 16 показателям приведены в таблице 1.

Для обеспечения корректности сравнения значений показателей при построении рейтинга используется кластерный подход, который нивелирует специфические особенности образовательных организаций Ямало-Ненецкого автономного округа, действующих в разных условиях (территориальная дифференциация, различия в контингенте, типах и видах образовательных организаций).

Кластер 1. ИОУ - Инновационные образовательные учреждения, гимназии, лицеи, школы с углублённым изучением отдельных предметов.

Кластер 2. Городские школы

Кластер 3. Сельские школы.

Кластер 4. Школы-интернаты.

Кластер 5. Дошкольные образовательные организации.

Кластер 6. Профессиональные образовательные организации.

Кластер 7. Организации дополнительного образования детей.

Кластер 8. Организации дополнительного образования детей в сфере спорта.

Кластер 9. Организации дополнительного профессионального образования.

Критериальная база независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Ямало-Ненецкого автономного округа

Таблица 1

Критерии	Показатели	Индикаторы	Единица измерения	Максимальный балл для кластеров						Для каких кластеров применяется
				1-4	5	6	7	8	9	
1. Открытость и доступность информации об образовательно	1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей	1.1.1. Наличие сведений о деятельности организации на сайте: местонахождение (адрес), дата создания, электронная почта, сведения о форме обучения, сведения о	балл	1	1	1	1	1	1	все

Критерии	Показатели	Индикаторы	Единица измерения	Максимальный балл для кластеров						Для каких кластеров применяется
				1-4	5	6	7	8	9	
й организации	образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет	нормативном сроке обучения, режим работы.								
		1.1.2. Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления на сайте: информация об Учредителе, с указанием контактов (телефоны, электронные адреса, адреса сайта Учредителя (ссылка), местонахождение), структура: филиалы, подразделения и службы, при наличии филиалов полная информация о них (местонахождение, контакты, адрес электронной почты, ФИО и должность руководителя)	балл	1	1	1	1	1	1	все
		1.1.3. Наличие документов об организации на сайте: устав (копия), лицензия (копия) с приложением, свидетельство о государственной аккредитации (копия) с приложениями (при наличии государственной аккредитации)	балл	1	1	1	1	1	1	все
		1.1.4. Наличие сведений о реализуемых образовательных программах (описание с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой)	балл	2	2	2	2	2	2	все
		1.1.5. Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации: копия плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в	балл	1	1	1	1	1	1	все

Критерии	Показатели	Индикаторы	Единица измерения	Максимальный балл для кластеров						Для каких кластеров применяется
				1-4	5	6	7	8	9	
		установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации								
		1.1.6. Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации: сведения о наличие оборудованных учебных кабинетов, о библиотеке, о спортивном зале, о средствах обучения и воспитания, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям	балл	2	2	2	2	2	2	все
		1.1.7. Наличие сведений о порядке приёма в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг (перечень платных образовательных услуг, порядок их оказания, стоимость)	балл	2	2	2	2	2	2	все
Итоговый максимальный балл по кластеру			10							
Удовлетворенность участников образовательного процесса показателем 1.1			10							
Интегральное значение организации по показателю (среднее арифметическое значение)			10							
	1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	1.2.1. Наличие сведений о руководителе организации	балл	1	1	1	1	1	1	все
		1.2.2. Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта	балл	1	1	1	1	1	1	все
		1.2.3. Наличие сведений о заместителе(-ях) руководителя организации	балл	1	1	1	1	1	1	все
		1.2.4. Наличие контактных данных	балл	1	1	1	1	1	1	все

Критерии	Показатели	Индикаторы	Единица измерения	Максимальный балл для кластеров						Для каких кластеров применяется
				1-4	5	6	7	8	9	
		заместителей руководителя организации: телефон, электронная почта								
		1.2.5. Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации	балл	1	1	1	1	1	1	все
		1.2.6. Наличие сведений о ФИО, должности педагогических работников организации	балл	1	1	1	1	1	1	все
		1.2.7. Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации	балл	1	1	1	1	1	1	все
		1.2.8. Наличие сведений о квалификации, учёном звании и степени (при наличии) педагогических работников организации	балл	1	1	1	1	1	1	все
		1.2.9. Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах	балл	1	1	1	1	1	1	все
		1.2.10. Наименование направления подготовки и (или) специальности педагогических работников организации	балл	1	1	1	1	1	1	все
Итоговый максимальный балл по кластеру				10						
Удовлетворенность участников образовательного процесса показателем 1.2				10						
Интегральное значение организации по показателю (среднее арифметическое значение)				10						
1.3. Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых	1.3.1. Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией	балл	2	2	2	2	2	2	2	все
	в том числе:									
	1.3.2. по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия)	балл	2	2	2	2	2	2	2	все

Критерии	Показатели	Индикаторы	Единица измерения	Максимальный балл для кластеров						Для каких кластеров применяется
				1-4	5	6	7	8	9	
на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации		1.3.3. по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов)	балл	2	2	2	2	2	2	все
		1.3.4. с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса)	балл	2	2	2	2	2	2	все
		1.3.5. наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации)	балл	2	2	2	2	2	2	все
		Итоговый максимальный балл по кластеру	10							
Удовлетворенность участников образовательного процесса показателем 1.3		10								
Интегральное значение организации по показателю (среднее арифметическое значение)		10								
1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)		1.4.1. Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения	балл	2	2	2	2	2	2	все
		1.4.2. Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.)	балл	2	2	2	2	2	2	все
		1.4.3. Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ	балл	3	3	3	3	3	3	все

Критерии	Показатели	Индикаторы	Единица измерения	Максимальный балл для кластеров						Для каких кластеров применяется	
				1-4	5	6	7	8	9		
		уведомления граждан)									
		1.4.4. Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)	балл	3	3	3	3	3	3	все	
	Итоговый максимальный балл по кластеру			10							
	Удовлетворенность участников образовательного процесса показателем 1.4			10							
	Интегральное значение организации по показателю (среднее арифметическое значение)			10							
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по кластеру ¹ (в сопоставимых показателях)	2.1.1. Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчёте на одного учащегося)	балл	1		1	1		1	кластер 1-4, 6,7,9	
		2.1.2. Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчёте на одного учителя)		1		1	1		1	кластер 1-4, 6,7,9	
		2.1.3. Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив)		1			1			кластер 1-4, 7	
		2.1.3. Доля дорогостоящих машин и оборудования в организации (стоимость свыше 1 млн. рублей за ед.), используемых в образовательной деятельности, в общей стоимости					1			1	кластер 6,9
		2.1.4. Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и		1				1			кластер 1-4, 7

¹ Средние значения показателей по кластеру рассчитывается по итогам обработки информации по всем обследованным организациям

Критерии	Показатели	Индикаторы	Единица измерения	Максимальный балл для кластеров					Для каких кластеров применяется	
				1-4	5	6	7	8		9
		приставок)								
		2.1.5. Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)	балл	1		1	1		1	кластер 1-4, 6,7,9
		2.1.6. Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет		1		1	1			кластер 1-4, 6,7
		2.1.7. Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.)		1		2	1		2	кластер 1-4, 6,7,9
		2.1.8. Наличие электронных интерактивных лабораторий		1		1	1		1	кластер 1-4, 6,7,9
		2.1.9. Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием		1		1	1		1	кластер 1-4, 6,7,9
		2.1.10. Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям)		1		1	1		2	кластер 1-4, 6,7,9
		2.1.1. Соответствие методических материалов, средств обучения и воспитания возрасту и индивидуальным особенностям развития детей		балл		1				
		2.1.2 Соответствие методических материалов, средств обучения и воспитания соответствуют рекомендациям	балл		1					кластер 5

Критерии	Показатели	Индикаторы	Единица измерения	Максимальный балл для кластеров						Для каких кластеров применяется
				1-4	5	6	7	8	9	
		примерной образовательной программы дошкольного образования								
		2.1.3 Оценка развивающей предметно-пространственной образовательной среды в соответствии с ФГОС ДОО	балл		8					кластер 5
		2.1.3.1 Оборудование группы, территория участка максимально обеспечивают реализацию образовательного потенциала в соответствии с ООПДО			1					кластер 5
		2.1.3.2 В группах созданы условия для организации совместной деятельности детей и взрослых			1					кластер 5
		2.1.3.3 В группах созданы условия для организации двигательной активности			1					кластер 5
		2.1.3.4 В группах обеспечивается возможность уединения ребёнка			1					кластер 5
		2.1.3.5 В построении развивающей предметно-пространственной образовательной среды учтены национально-культурные особенности			0,5					кластер 5
		2.1.3.6 В построении развивающей предметно-пространственной образовательной среды учтены возрастные и индивидуальные особенности воспитанников			0,5					кластер 5
		2.1.3.7 Развивающая предметно-пространственная образовательная среда содержательно насыщена			0,5					кластер 5
		2.1.3.8 Развивающая предметно-пространственная образовательная среда трансформируема			0,5					кластер 5

Критерии	Показатели	Индикаторы	Единица измерения	Максимальный балл для кластеров					Для каких кластеров применяется	
				1-4	5	6	7	8		9
		2.1.3.9 Развивающая предметно-пространственная образовательная среда полифункциональна, вариативна			0,5					кластер 5
		2.1.3.10 Развивающая предметно-пространственная образовательная среда доступна и безопасна			0,5					кластер 5
		2.1.11. Созданы условия для информатизации образовательного процесса			1					кластер 5
		2.1. Наличие специализированных помещений для проведения занятий	балл					5		кластер 8
		2.2. Обеспеченность спортивным инвентарём при проведении занятий	балл					5		кластер 8
Итоговый максимальный балл по кластеру				10						
Удовлетворенность участников образовательного процесса показателем 2.1				10						
Интегральное значение организации по показателю (среднее арифметическое значение)				10						
2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	2.2.1. Наличие спортивного зала	балл	2	2	2	2				кластер 1-7
	2.2.1. Доля учебных зданий в организации, требующих капитального ремонта учебных зданий в организации, требующих капитального ремонта	балл							3	кластер 9
	2.2.2. Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона)	балл	1		2		3			кластер 1-4, 6,8
	2.2.3. Наличие тренажерного зала	балл	1		1					кластер 1-4,6
	2.2.4. Наличие бассейна	балл	1	1	1	1	2			кластер 1-8
	2.2.5. Наличие медицинского кабинета	балл	2	1	1	2	3			кластер 1-8
	2.2.6. Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.)	балл	1		1	1	2			кластер 1-4, 6-8

Критерии	Показатели	Индикаторы	Единица измерения	Максимальный балл для кластеров						Для каких кластеров применяется	
				1-4	5	6	7	8	9		
		2.2.4. Проводится работа по профилактике и снижению заболеваемости детей (используются различные виды закаливания, дыхательная гимнастика, воздушные и солнечные ванны, витамино-фито- и физиотерапия, массаж, корригирующая гимнастика и т.п.; ведётся систематическая работа с часто и длительно болеющими детьми и т.п.)	балл		2						кластер 5
		2.2.7. Наличие столовой на территории организации	балл	2		2	2				кластер 1-4, 6-7
		2.2.5. Питание детей организовано в соответствии с медицинскими требованиями;	балл		2						кластер 5
		2.2.6. Питание детей осуществляется с учётом индивидуальной диеты детей	балл		2						кластер 5
		2.2.2. Отсутствие случаев травматизма обучающихся и сотрудников во время образовательного процесса (за три последних года)	балл				1		2		кластер 7,9
		2.2.3. Наличие тревожной кнопки или другой охранной сигнализации	балл				1		1		кластер 7,9
		2.2.4. Наличие в течение последних трёх лет замечаний со стороны органов противопожарного надзора	балл						2		кластер 9
		2.2.5. Наличие работающей пожарной сигнализации (дымовых извещателей)	балл						1		кластер 9
		2.2.6. Организация питьевого режима для слушателей и обучающихся	балл						1		кластер 9
		Итоговый максимальный балл по кластеру		10							
		Удовлетворенность участников образовательного процесса показателем 2.2		10							

Критерии	Показатели	Индикаторы	Единица измерения	Максимальный балл для кластеров						Для каких кластеров применяется
				1-4	5	6	7	8	9	
Интегральное значение организации по показателю (среднее арифметическое значение)		10								
2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися	2.3.1. Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся)	балл	3		3					кластер 1-4,6
	2.3.2. Использование дистанционных образовательных технологий	балл	3		3	3		3		кластер 1-4, 6,7,9
	2.3.3. Проведение психологических и социологических исследований, опросов	балл	2	2	2	2	5	2		кластер 1-9
	2.3.4. Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации)	балл	2		2					кластер 1-4, 6
	2.3.1. Педагоги используют соответствующие возрасту детей и их индивидуальным особенностям формы и методы работы;	балл		3						кластер 5
	2.3.3. Педагоги планируют образовательную работу (развивающие игры, занятия, прогулки, беседы, экскурсии и пр.) с каждым ребёнком и с группой детей на основании данных психолого-педагогической диагностики развития каждого ребёнка.	балл		3						кластер 5
	2.3.4. Педагоги используют развивающие компьютерные игры для ознакомления детей с элементарными правилами пользования компьютером.	балл		2						кластер 5
	2.3.2. Наличие в организации обучения на основе индивидуального образовательного маршрута (индивидуального учебного	балл				5	5	5		кластер 7-9

Критерии	Показатели	Индикаторы	Единица измерения	Максимальный балл для кластеров						Для каких кластеров применяется	
				1-4	5	6	7	8	9		
		плана)									
	Итоговый максимальный балл по кластеру			10							
	Удовлетворенность участников образовательного процесса показателем 2.3			10							
	Интегральное значение организации по показателю (среднее арифметическое значение)			10							
2.4. Наличие дополнительных образовательных программ	2.4.1. Наличие программ социально-педагогической направленности	балл	1	1		1				кластер 1-5,7	
	2.4.2. Наличие программ технической направленности	балл	2	2		2				кластер 1-5,7	
	2.4.3. Наличие программ физкультурно-спортивной направленности	балл	1	1		1				кластер 1-5,7	
	2.4.4. Наличие программ художественной направленности	балл	1	1		1				кластер 1-5,7	
	2.4.5. Наличие программ естественнонаучной направленности	балл	2	2		2				кластер 1-5,7	
	2.4.6. Наличие программ туристско-краеведческой направленности	балл	1	1		1				кластер 1-5,7	
	2.4.7. Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ	балл	2	2		2				кластер 1-5,7	
	2.4.1. Наличие общественной аккредитации организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в различных российских организациях	балл				3			3		кластер 6,9
	2.4.2. Наличие общественной аккредитации организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в различных иностранных и международных организациях	балл				4			4		кластер 6,9

Критерии	Показатели	Индикаторы	Единица измерения	Максимальный балл для кластеров						Для каких кластеров применяется
				1-4	5	6	7	8	9	
		2.4.3. Наличие профессионально-общественной аккредитации образовательных программ	балл			3			3	кластер 6,9
		2.4 Вариативность дополнительных образовательных программ (оценивается их количество в зависимости от распределения в кластере)						10		кластер 8
Итоговый максимальный балл по кластеру				10						
Удовлетворенность участников образовательного процесса показателем 2.4				10						
Интегральное значение организации по показателю (среднее арифметическое значение)				10						
2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	2.5.1. Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации	балл	1	1	1	1	1			кластер 1-8
	2.5.2. Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) (менее 6% – 0 баллов, 6% и более – 1 балл)	балл	1	2	1	1	1			кластер 1-8
	2.5.3. Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный (по 1 баллу за каждый уровень))	балл	3	3	3	3	3			кластер 1-8
	2.5.4. Удельный вес численности обучающихся в образовательной	балл	1	1	1	1	1			кластер 1-8

Критерии	Показатели	Индикаторы	Единица измерения	Максимальный балл для кластеров						Для каких кластеров применяется
				1-4	5	6	7	8	9	
		организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 6% – 0 баллов, 6% и более – 1 балл) в отчетном году								
		2.5.5. Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень – региональный, всероссийский, международный)	балл	3	3	3	3	3		кластер 1-8
		2.5.6. Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО	балл	1	-	1	1	1		кластер 1-4, 6-8
		2.5.1.1 Удельный вес профессорско-преподавательского состава организаций, осуществляющих образовательную деятельность по реализации образовательных программ, имеющих степень доктора наук	балл						3	кластер 9
		2.5.1.2 Удельный вес профессорско-преподавательского состава организаций, осуществляющих образовательную деятельность по реализации образовательных программ, имеющих степень кандидата наук	балл						3	кластер 9
		2.5.2 Доля преподавателей, использующих активные и интерактивные методы обучения (менее 30%; от 31 до 50%; от 51% до 75%; от 75% до 60%)	балл						4	кластер 9
	Итоговый максимальный балл по кластеру			10						
	Удовлетворенность участников образовательного процесса показателем 2.5			10						
	Интегральное значение организации по показателю (среднее			10						

Критерии	Показатели	Индикаторы	Единица измерения	Максимальный балл для кластеров						Для каких кластеров применяется
				1-4	5	6	7	8	9	
	арифметическое значение)									
	2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи	2.6.1. Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся)	балл	3	3	3	3	3		кластер 1-8
		2.6.2. Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся	балл	2	2		2	2		кластер 1-8
		2.6.3. Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий	балл	2	2	2	2	2		кластер 1-8
		2.6.4. Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве	балл	3		5		3		кластер 1-8
		2.6.4. Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации	балл		3		3			кластер 5, 7
	2.6. Наличие комфортного рабочего пространства для обучения	2.6.1 Организованы комфортные рабочие места для обучения	балл						2	кластер 9
		2.6.2 Наличие комфортного рабочего пространства для обучения □ Организованы комфортные рабочие места для обучения □ Рабочих мест достаточно для обучения	балл						8	кластер 9

Критерии	Показатели	Индикаторы	Единица измерения	Максимальный балл для кластеров						Для каких кластеров применяется
				1-4	5	6	7	8	9	
		<input type="checkbox"/> Время проведения занятий соответствует потребностям обучающихся <input type="checkbox"/> Воздушно-тепловой режим, освещённость помещения соответствует потребностям обучающихся								
Итоговый максимальный балл по кластеру			10							
Удовлетворенность участников образовательного процесса показателем 2.6			10							
Интегральное значение организации по показателю (среднее арифметическое значение)			10							
2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	2.7.1. Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья	балл	2	2	2	2	2	2	все	
	2.7.2. Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов	балл	1	1	1	1		2	кластер 1-7,9	
	2.7.2. Использование специального оборудования, тренажёров	балл					2		кластер 8	
	2.7.3. Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования	балл	1	1	1	1		2	кластер 1-7,9	
	2.7.4. Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование	балл	2		2	2			кластер 1-4,7	
	2.7.4. Доступность предметно-пространственной среды для детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов;	балл		2					кластер 5	

Критерии	Показатели	Индикаторы	Единица измерения	Максимальный балл для кластеров						Для каких кластеров применяется
				1-4	5	6	7	8	9	
		2.7.5. Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь	балл	1	1	1	1	1		кластер 1-8
		2.7.6. Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приёма в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.))	балл	1	1	1	1	2		кластер 1-8
		2.7.7. Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)	балл	1	1	1	1	2	2	все
		2.7.8. Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья	балл	1	1	1	1	1	2	все
	Итоговый максимальный балл по кластеру			10						
	Удовлетворенность участников образовательного процесса показателем 2.7			10						
	Интегральное значение организации по показателю (среднее арифметическое значение)			10						
3. Доброжелательность,	3.1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников		балл	10						все

Критерии	Показатели	Индикаторы	Единица измерения	Максимальный балл для кластеров						Для каких кластеров применяется
				1-4	5	6	7	8	9	
вежливость, компетентность работников образовательной организации	организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг									
	3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников образовательной организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг		балл			10				все
4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации	4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг		балл			10				все
	4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг		балл			10				все
	4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг		балл			10				все
Максимальное интегральное значение по всем показателям						160				

Обследование мнения участников образовательного процесса о качестве образовательной деятельности образовательных организаций

Критерий 1 инвариантен для всех кластеров.

1 Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.

Выберите один из вариантов ответа:

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

1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации.

Выберите один из вариантов ответа:

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

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

Выберите один из вариантов ответа:

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

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

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону);

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

Критерий 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Критерий 2 вариативен с точки зрения набора показателей для кластеров.

Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Кластер 1-4. Общеобразовательные организации.

2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Выберите один из вариантов ответа:

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

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

Оцените условия для охраны и укрепления здоровья:

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал);

- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.));
- отлично, полностью удовлетворен(а);
- организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности;

Условия по организации питания обучающихся:

Выберите один из вариантов ответа:

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

2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Выберите один из вариантов ответа:

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

2.4 Наличие дополнительных образовательных программ.

Выберите один из вариантов ответа:

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

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

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает; (условия для развития творческих способностей не предоставлены);

- плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры));
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).

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

Выберите один из вариантов ответа:

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

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

Выберите один из вариантов ответа:

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

Кластер 5. Дошкольные образовательные организации.

2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (методические материалы, средства обучения и воспитания НЕ соответствуют возрасту и

индивидуальным особенностям развития детей);

- плохо, не соответствует минимальным требованиям (в группах не созданы условия для различных видов двигательной активности детей, мебель и оборудование не соответствует возрасту);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (находится мебель, по размеру и функциональному назначению подобранная в соответствии с возрастом детей, дети имеют свободный доступ к играм, игрушкам, материалам, пособиям, но в групповых и других помещениях недостаточно пространства для свободного передвижения детей, нет оборудования для сюжетно-ролевых и дидактических игр, отсутствуют зоны для осуществления различной познавательной деятельности);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков ;
- отлично, полностью удовлетворён(а) (образовательное пространство детского сада обеспечивает возможность реализации разных видов детской активности, находится мебель, по размеру и функциональному назначению подобранная в соответствии с возрастом детей, дети имеют свободный доступ к играм, игрушкам, материалам, пособиям, в групповых и других помещениях достаточно пространства для свободного передвижения детей, имеются оборудование, игрушки и материалы для разнообразных сюжетно-ролевых и дидактических игр, выделены помещения или зоны, оснащённые оборудованием, приборами и материалами для разных видов познавательной деятельности детей - книжный уголок, библиотека, зимний сад, огород, «живой уголок» и др, а также оснащённые оборудованием и материалами для изобразительной, музыкальной, театрализованной деятельности детей, помещения и участок оформлены с художественным вкусом).

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

Оцените условия для охраны и укрепления здоровья:

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы, отсутствуют физкультурный зал и медицинский кабинет);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет физкультурный зал, медицинский кабинет, не проводится работа по профилактике и снижению заболеваемости детей);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована физкультурным залом, медицинским кабинетом, проводится работа по профилактике и снижению заболеваемости детей на хорошем уровне);
- отлично, полностью удовлетворён(а) (организация оборудована физкультурным залом, медицинским кабинетом, бассейном, проводится работа по профилактике и снижению заболеваемости детей (используются различные виды закаливания, дыхательная гимнастика, воздушные и солнечные ванны, витаминно, фито- и физиотерапия, массаж, корригирующая гимнастика и т.п.; ведётся систематическая работа с часто и длительно болеющими детьми и т.п).

Условия по организации питания обучающихся:

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы, качество питания не устраивает);
- отлично, полностью удовлетворён(а) (меню разнообразное, соответствует медицинским требованиям, питание детей осуществляется с учётом индивидуальной диеты детей).

2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с воспитанниками);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, педагоги работают в основном с целой группой детей без учёта индивидуальных особенностей обучения);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (педагоги используют соответствующие возрасту детей и их индивидуальным особенностям формы и методы работы, но не проводится психологических и социологических исследований, опросов, направленных на изучение индивидуальных особенностей обучения воспитанников);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в организации педагоги планируют образовательную работу (развивающие игры, занятия, прогулки, беседы, экскурсии и пр.) с каждым ребёнком, но не на основании данных психолого-педагогической диагностики);
- отлично, полностью удовлетворён(а) (в организации педагоги планируют образовательную работу (развивающие игры, занятия, прогулки, беседы, экскурсии и пр.) с каждым ребёнком и с группой детей на основании данных психолого-педагогической диагностики развития каждого ребёнка).

2.4 Наличие дополнительных образовательных программ детском саду.

Выберите один из вариантов ответа:

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

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

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (условия для развития творческих способностей не предоставлены);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры));
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на муниципальном уровне);

- отлично, полностью удовлетворён(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в региональных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).

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

Выберите один из вариантов ответа:

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

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

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (доступ в здание соответствует потребностям, но недоступна предметно-пространственная среда для детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям);
- не знаю.

Кластер 6. Профессиональные образовательные организации

2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Выберите один из вариантов ответа:

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

- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются современные средства обучения, читальные и методические кабинеты, включая доступ к интернету).

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

Оцените условия для охраны и укрепления здоровья:

Выберите один из вариантов ответа:

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

Условия по организации питания обучающихся:

Выберите один из вариантов ответа:

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

2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Выберите один из вариантов ответа:

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

2.4 Содержание образовательных программ.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (материал неактуальный, не доступный для понимания);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям;
- удовлетворительно, но со значительными недостатками;
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;

- отлично, полностью удовлетворен(а) (материал актуальный, научный и доступный, представлен в достаточном объёме, высока возможность практического применения).

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

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (условия для развития творческих способностей не предоставлены);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры));
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).

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

Выберите один из вариантов ответа:

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

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

Выберите один из вариантов ответа:

- не знаю;
- неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места – некомфортны);

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

Кластер 7. Организации дополнительного образования детей

2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Выберите один из вариантов ответа:

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

2.2 Наличие необходимых условий для обеспечения безопасности.

Оцените условия для обеспечения безопасности:

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками;
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;
- отлично, полностью удовлетворен(а).

2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет);

- удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ);
- отлично, полностью удовлетворен(а).

2.4 Наличие спектра дополнительных образовательных программ.

Выберите один из вариантов ответа:

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

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

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (условия не предоставлены);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в некоторых мероприятиях);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в разных мероприятиях, но не широкого спектра);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в мероприятиях широкого спектра, но только на региональном уровне);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).

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

Выберите один из вариантов ответа:

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

- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));
- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)).

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

Выберите один из вариантов ответа:

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

Кластер 8. Организации дополнительного образования в сфере спорта

2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют соответствующие профилю оборудование и средства обучения);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям;
- удовлетворительно, но со значительными недостатками;
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;
- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются соответствующие профилю оборудование и средства обучения).

2.2 Наличие необходимых условий для обеспечения безопасности.

Оцените условия для обеспечения безопасности:

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками;
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;
- отлично, полностью удовлетворен(а);

2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками;
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;
- отлично, полностью удовлетворен(а) (отлично, полностью удовлетворен(а)).

2.4 Наличие спектра дополнительных образовательных программ.

Выберите один из вариантов ответа:

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

2.5 Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (условия не предоставлены);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в некоторых мероприятиях);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в разных мероприятиях, но не широкого спектра);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в мероприятиях широкого спектра, но только на региональном уровне);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских спортивных мероприятиях).

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

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно);

- удовлетворительно, но со значительными недостатками;
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;
- отлично, полностью удовлетворён(а) (вышеуказанные виды помощи оказываются на качественном уровне) .

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

Выберите один из вариантов ответа:

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

Кластер 9. Организации дополнительного профессионального образования

2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Выберите один из вариантов ответа:

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

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

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы – учебное здание находится в аварийном состоянии);

- удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации не соблюдаются требования пожарной безопасности, не создана безопасная среда);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;
- отлично, полностью удовлетворен(а) (в организации созданы необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, соблюдается питьевой режим, при необходимости организуется питание)

2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Выберите один из вариантов ответа:

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

2.4 Содержание образовательных программ.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (материал неактуальный, не доступный для понимания);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям;
- удовлетворительно, но со значительными недостатками;
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;
- отлично, полностью удовлетворен(а) (материал актуальный, научный и доступный, представлен в достаточном объёме, высока возможность практического применения).

2.5 Методы обучения.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (используются в основном традиционные методы обучения: репродуктивные, объяснительно-иллюстративные);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям ;
- удовлетворительно, но со значительными недостатками;
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков ;

- отлично, полностью удовлетворен(а) (используются в основном инновационные методы обучения: активные и интерактивные).

2.6. Наличие комфортного рабочего пространства для обучения

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (отсутствуют условия для комфортного обучения);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия не 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 (организованные рабочие места для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (условия соответствуют потребностям).

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

Выберите один из вариантов ответа:

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

Критерии 3 и 4 инвариантны для всех кластеров.

3 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

3.1 Доброжелательность и вежливость работников.

Выберите один из вариантов ответа:

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

- полностью устраивает.

3.2 Компетентность работников.

Выберите один из вариантов ответа:

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

4 Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.

Выберите один из вариантов ответа:

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

4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.

Выберите один из вариантов ответа:

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

4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Выберите один из вариантов ответа:

- да;
- нет.

Соответствие баллов значениям ответов

Варианты ответа	Балл
неудовлетворительно, не устраивает (нет)	0
плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5

удовлетворительно, но со значительными недостатками	5
в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5
отлично, полностью удовлетворен(а) (да)	10