

Общие критерии НОК

1. Открытость и доступность информации об организации

Данный критерий означает возможность получения гражданами требуемой информации об организации в удобной форме и с понятным содержанием.

Показатели критерия

1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)

2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации

3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации

4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

Для измерения этих показателей используются балльная система (от 0 до 10 баллов). Разработкой методики и инструментария проведения оценки занимается организация-оператор.

2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

Данный критерий определяется уровнем материально-технического обеспечения организации; территориальным расположением организации, в том числе относительно остановок общественного транспорта; перечнем предоставляемых услуг и используемыми технологиями их предоставления;

удобством организации внутреннего пространства, где предоставляются услуги; условиями, созданными для людей с ограниченными возможностями и прочим.

Показатели критерия

1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.
2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.
3. 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.
4. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.
5. Наличие дополнительных образовательных программ.
6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.
7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Для измерения этих показателей используются балльная система (от 0 до 10 баллов).

3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации

Данный критерий предполагает оценку профессиональных и личностных качеств работников организаций социальной сферы.

Показатели критерия

1. Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.
2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Для измерения этих показателей используется процентная система (от 0 до 100 %)

4. Удовлетворенность качеством оказания услуг

Данный критерий определяется на основе изучения мнений потребителей услуг с использованием прямого вопроса на тему об удовлетворенности качеством полученных услуг по различным аспектам.

Показатели критерия

1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Для измерения этих показателей используется процентная система (от 0 до 100 %)

Перечень нормативных правовых и инструктивно-методических материалов для формирования и развития системы независимой оценки качества образования

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»(статья 95 «Независимая оценка качества образования»);

Федеральный закон от 4 апреля 2005 г. № 32-ФЗ «Об Общественной Палате Российской Федерации»(п.1-2 статьи 2 «Общественная палата призвана обеспечить согласование общественно значимых интересов граждан Российской Федерации, общественных объединений, органов государственной власти и органов местного самоуправления для решения наиболее важных вопросов экономического и социального развития, обеспечения национальной безопасности, защиты прав и свобод граждан Российской Федерации, конституционного строя Российской Федерации и демократических принципов развития гражданского общества в Российской Федерации путем: 1) привлечения граждан и общественных объединений к реализации государственной политики; 2) выдвижения и поддержки гражданских инициатив, имеющих общероссийское значение и направленных на реализацию конституционных прав, свобод и законных интересов граждан и общественных объединений»);

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»(подпункт «к» пункта 1 «...обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности»);

Постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286«О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582«Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. № 662«Об осуществлении мониторинга системы образования»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р«О плане мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы»;

Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования» на 2013-2020 годы, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. № 792-р;

Приказ Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. № 462«Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организации»;

Приказ Минобрнауки России от 13 августа 2013 г. № 951«О создании рабочей группы по реализации плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р».

Письмо Минобрнауки России от 28 октября 2010 г. № 13-312«О подготовке публичных докладов» (рекомендуется использовать в качестве инструктивно-методической базы в части подготовки информации о результатах работы образовательной организации).

[Приказ Минфина России от 22 июля 2015 г. №116н "О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность...., размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке ее размещения"](#)

Пояснения к приказу Минфина России от 22 июля 2015 г. №116н

3 августа 2015 г. в Минюсте России зарегистрирован и вступил в силу 25 августа 2015 г. новый приказ Минфина России от 22 июля 2015 г. №116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения».

В соответствии с данным приказом, все сведения о результатах независимой оценки качества услуг организаций образования, культуры, здравоохранения и соцобслуживания, представляются на сайте для опубликования данных о государственных и муниципальных учреждениях bus.gov.ru.

Установлены порядок регистрации, состав информации и порядок ее размещения на сайте. В частности, это сведения об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, общественных советах по оценке, операторе, которая собирает, обобщает и анализирует информацию о качестве услуг, о показателях оценки, перечни оцениваемых организаций и др.

Данную информацию размещают уполномоченные федеральные, региональные и местные органы власти путем заполнения экранных форм веб-интерфейса информсистемы сайта.