

**Рабочие материалы**  
**для организации и проведения независимой оценки качества работы образовательных организаций, оказывающих социальные услуги**

**Содержание**

1. Порядок формирования независимой системы оценки качества работы образовательных организаций, оказывающих социальные услуги
2. Критерии и показатели независимой оценки качества работы образовательных организаций, оказывающих социальные услуги
3. Инструментарий для независимой оценки качества работы образовательных организаций, оказывающих социальные услуги

**I. Порядок формирования независимой системы оценки качества работы образовательных организаций, оказывающих социальные услуги**

1. Настоящий Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества работы образовательных организаций, оказывающих социальные услуги, на основе выявления мнения родителей обучающихся – потребителей социальных услуг, в целях повышения качества работы данных организаций.

2. Для целей настоящего Порядка под организациями, оказывающими социальные услуги, понимаются государственные (муниципальные) образовательные организации, оказывающие услуги в сфере образования, (далее – организации).

Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в рамках выполнения государственного (муниципального) заказа, а также за счет средств иных источников финансирования, вправе предоставить информацию о своей деятельности для включения их в перечень учреждений для проведения оценки качества работы организаций и формирования рейтингов их деятельности.

3. Оценка качества работы образовательных организаций включает следующие основные этапы её проведения:

обеспечение открытости и доступности информации о деятельности организаций;

выявление общественного мнения о качестве работы организаций;

подготовка предложений по повышению качества работы организаций и их реализация;

учет общественного мнения о качестве работы организаций и рейтингов их деятельности при оценке эффективности деятельности руководителей и работников данных организаций.

4. В целях обеспечения открытости и доступности информации о деятельности организаций:

1) Министерство образования Омской области и муниципальные органы управления образованием Омской области, осуществляющие функции и полномочия учредителя учреждений (далее – органы, осуществляющие функции и полномочия учредителя), осуществляют контроль за выполнением подведомственными организациями установленных законодательством Российской Федерации требований об обеспечении открытости и доступности информации, включающей в том числе следующие сведения:

общая информация об учреждении,

информация о государственном (муниципальном) задании на оказание услуг (выполнение работ) и его исполнении,

сведения о проведенных в отношении организации контрольных мероприятиях и их результатах;

2) организации обеспечивают с учетом требований законодательства Российской Федерации о защите государственной тайны открытость и доступность сведений, указанных в подпункте 1 настоящего пункта, в сроки, в объеме и в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, а также своевременное их обновление.

5. В целях выявления общественного мнения о качестве работы подведомственных организаций органы, осуществляющие функции и полномочия их учредителя:

1) реализуют мониторинг результатов независимой оценки качества работы подведомственных организаций и рейтингов их деятельности, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами, иными экспертами (далее – независимые эксперты);

2) формируют общественные советы в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, которые вправе:

а) определять перечень образовательных организаций для проведения оценки качества их работы;

б) определять критерии эффективности работы образовательных организаций, которые характеризуют:

доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг;

комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг;

доступность получения услуг в образовательной организации, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

время ожидания в очереди при получении услуги;

доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации;

уровень удовлетворенности граждан качеством и доступностью услуг;

долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в образовательной организации;

в) определять способы выявления общественного мнения о качестве работы образовательных организаций;

г) устанавливать порядок оценки качества работы образовательных организаций на основании определенных ими критериев эффективности работы организаций;

д) организовывать работу по выявлению общественного мнения о качестве работы образовательных организаций и формированию рейтингов их деятельности;

е) обобщать и анализировать результаты общественного мнения о качестве работы образовательных организаций, в том числе с учетом рейтингов их деятельности, сформированных независимыми экспертами;

ж) направлять в орган, осуществляющий функции и полномочия учредителя:

информацию о результатах оценки качества работы подведомственных образовательных организаций;

предложения об улучшении качества работы подведомственных образовательных организаций, а также об организации доступа к информации, необходимой для граждан-потребителей услуг.

6. В целях улучшения качества работы образовательных организаций:

1) органы, осуществляющие функции и полномочия учредителя:

а) осуществляют с учетом мониторинга результатов независимой оценки качества работы подведомственных образовательных организаций и рейтингов их деятельности, а также предложений об улучшении качества работы подведомственных организаций, в том числе подготовленных общественными советами, подготовку и направление подведомственным образовательным организациям предложений об улучшении качества их работы;

б) учитывают информацию, указанную в абзаце втором настоящего подпункта, а также выполнение плана мероприятий по улучшению качества работы подведомственных образовательных организаций (далее – план мероприятий) при оценке эффективности

деятельности руководителей подведомственных образовательных организаций и их работников;

2) образовательные организации:

а) рассматривают предложения об улучшении качества их работы, направленные органами, осуществляющими функции и полномочия учредителя;

б) утверждают по согласованию с органами, осуществляющими функции и полномочия их учредителя, планы мероприятий по улучшению качества предоставляемых услуг, размещают данные планы мероприятий на своих официальных сайтах в сети «Интернет» (при их наличии) и обеспечивают их выполнение;

в) учитывают информацию, указанную в абзаце втором настоящего подпункта, при оценке эффективности деятельности работников образовательных организаций, непосредственно оказывающих социальные услуги.

## **II. Критерии и показатели независимой оценки качества работы образовательных организаций, оказывающих социальные услуги**

<b>Критерии</b>	<b>Показатели</b>
<b>Блок I. Открытость и доступность информации о ГОУ, МОУ</b>	
1.1. Открытость и доступность информации об образовательной организации (далее - ОО), предоставляемой заочно	Информативность сайта ОО (наличие на сайте наиболее важной для пользователей информационных разделов, документов и материалов)
	Наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО)
	Пользовательская доступность и мобильность сайта ОО
	Качество предоставляемой информации потребителю услуги по телефону
1.2. Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой очно	Наличие информационных стендов и полнота информации, предоставляемой на нем
	Наличие табличек-указателей о местах общего пользования, табличек с ФИО руководителей, учителей, работающих в учебных аудиториях
<b>Блок II. Комфортность условий и доступность получения в ГОУ, МОУ услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>	
2.1. Безопасность и комфортность территории ОО	Наличие ограждения, освещения на территории ОО в темное время суток
	Наличие на территории ОО видеонаблюдения
	Отсутствие на территории ОО запущенных участков
	Обеспеченность беспрепятственного подхода к зданию школы вне зависимости от сезонных условий (в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья)
	Обеспеченность исправности оборудования, размещенного на территории ОО (в том числе крыльца)
2.2. Внутреннее благоустройство и комфортность здания ОО	Наличие в кабинетах ростовой мебели из материалов, безвредных для здоровья обучающихся
	Наличие специальных зон для занятий внеурочной деятельностью, спортивных, кружковых занятий спортзала с душевой, библиотеки с читальным залом, актового зала
	Наличие оборудованных туалетов для мальчиков и девочек с предметами гигиены
	Наличие и доступность питьевой воды в здании ОО
	Соблюдение воздушно-теплового режима в здании ОО
	Чистота помещения и отсутствие разбитых оконных стекол в здании ОО

	Оборудованные места для сидения на каждом этаже (в т.ч. в гардеробе)
	Наличие столовой, мест для мытья рук и организованного питания
	Наличие системы холодного и горячего водоснабжения и канализации в здании ОО
	Наличие урн на каждом этаже здания ОО
	Наличие медицинского кабинета в здании ОО
	Наличие гардероба в т.ч. с индивидуальными шкафами для каждого обучающегося)
	Наличие пункта охраны
<b>Блок III. Время ожидания в очереди при получении услуги ГОУ, МОУ</b>	
3.1. Время ожидания получения услуги	Время ожидания очереди поступления в ОО
	Время ожидания у кабинета специалиста ОО
3.2. Время, затраченное получателем услуг на приеме у специалиста ОО	Количество уделенного времени получателю услуги на приеме сотрудника ОО
<b>Блок IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ГОУ, МОУ</b>	
4.1. Доброжелательность работников, проявляющаяся в процессе непосредственного контакта	Соблюдение приватности в процессе беседы, консультации, обмена информацией и т.п.
	Вежливость общения, соблюдение этических норм
	Позитивное отношение педагогических работников и вспомогательного персонала к потребителю услуг и обучающимся
	Проявление инициативы в оказании помощи потребителю услуги
	Сохранение конфиденциальности информации
	Полнота и доступность информации, представленной потребителю услуг по запросу
4.2. Доброжелательность сотрудников, проявляющаяся в процессе общения по телефону	Вежливость общения, соблюдение норм делового этикета
	Соблюдение приватности в процессе беседы, обмена информацией и т.п.
	Точность ответа на запрос потребителя услуг
	Полнота и доступность информации, представленной потребителю услуг по запросу
4.3. Доброжелательность и компетентность сотрудников, проявляющаяся в процессе общения по телефону	Вежливость общения, соблюдение этических норм
	Полнота информации, представленной потребителю услуг по запросу
	Проявление инициативы в оказании дополнительной помощи потребителю услуг
<b>Блок V. Доля получателей услуг в ГОУ, МОУ, удовлетворенных качеством обслуживания</b>	
5.1. Удовлетворенность качеством предоставления услуг	Удовлетворенность потребителя качеством предоставления услуг
	Инициирование помощи в навигации по зданию и доступа к необходимым специалистам
	Доступность необходимого специалиста для потребителя (нахождение на месте, простой выход на контакт)
	Содействие в решении проблем, оказание необходимой помощи (организация необходимых контактов, консультаций и т.д.)
	Содействие в решении проблем и оказании необходимой помощи в - вопросах обучения ребенка по школьным предметам; - выборе для ребенка направлений внеурочной деятельности по интересам;

	- другое
	Степень соответствия полученных образовательных услуг и качества образовательных услуг, заявленных в договоре «Об образовании» с потребителем услуги
	Соблюдение прав обучающихся в процессе представления образовательных услуг в соответствии с Законом (бесплатные учебники, соблюдение приватности)
	Включенность потребителей услуг в деятельность управленческих Советов ОО
	Взаимодействие сотрудников ОО с потребителем услуг и учет его мнения при организации образовательного процесса

**Соотношение критериев независимой оценки качества работы образовательной организации и методов исследования**

	Натурное наблюдение с использованием формы листа наблюдения	Контрольная закупка	Опрос на выходе / анкета
<b>Блок I. Открытость и доступность информации о ГОУ, МОУ</b>			
<b>1.1. Открытость и доступность информации об образовательной организации (далее - ОО), предоставляемой заочно</b>			
1.1.1. Информативность сайта ОО (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов)	x		
1.1.2. Наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО)	x		
1.1.3. Пользовательская доступность и мобильность сайта ОО	x		
1.1.4. Качество предоставляемой информации потребителю услуги по телефону		x	
<b>1.2. Открытость и доступность информации об ОО, предоставляемой очно</b>			
1.2.1. Наличие информационных стендов и полнота информации, предоставляемой на них	x		
1.2.2. Наличие табличек-указателей о местах общего пользования, табличек с ФИО руководителей, учителей, работающих в учебных аудиториях	x		
<b>Блок II. Комфортность условий и доступность получения в ГОУ, МОУ услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>			
<b>2.1. Безопасность и комфортность территории ОО</b>			
2.1.1. Наличие ограждения, освещения на территории ОО в темное время суток	x		x

2.1.2. Наличие на территории ОО видеонаблюдения	х		х
2.1.3. Отсутствие на территории ОО запущенных участков	х		х
2.1.4. Обеспеченность беспрепятственного подхода к зданию школы вне зависимости от сезонных условий (в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья)	х		х
2.1.5. Обеспеченность исправности оборудования, размещенного на территории ОО (в том числе крыльца)	х		х
<b>2.2. Внутреннее благоустройство и комфортность здания ОО</b>			
2.2.1. Наличие в кабинетах ростовой мебели из материалов, безвредных для здоровья обучающихся	Х		Х
2.2.2. Наличие специальных зон для занятий внеурочной деятельностью, спортивных, кружковых занятий спортзала с душевой, библиотеки с читальным залом, актового зала	Х		Х
2.2.3. Наличие оборудованных туалетов для мальчиков и девочек с предметами гигиены	Х		Х
2.2.4. Наличие и доступность питьевой воды в здании ОО	Х		Х
2.2.5. Соблюдение воздушно-теплого режима в здании ОО	Х		Х
2.2.6. Чистота помещения и отсутствие разбитых оконных стекол в здании ОО	Х		Х
2.2.7. Оборудованные места для сидения на каждом этаже (в т.ч. в гардеробе)	Х		Х
2.2.8. Наличие столовой, мест для мытья рук и организованного питания			
2.2.9. Наличие системы холодного и горячего водоснабжения и канализации в здании ОО	Х		Х
2.2.10. Наличие урн на каждом этаже здания ОО	Х		Х
2.2.11. Наличие медицинского кабинета в здании ОО	Х		Х
2.2.12. Наличие гардероба в т.ч. с индивидуальными шкафами для каждого обучающегося	Х		
2.2.13. Наличие пункта охраны	Х		
<b>Блок III. Время ожидания в очереди при получении услуги ГОУ, МОУ</b>			
<b>3.1. Время ожидания получения услуги</b>			
3.1.1. Время ожидания очереди поступления в ОО, получение образовательных услуг в разных формах			
3.1.2. Время ожидания у кабинета сотрудника ОО			
<b>3.2. Время, затраченное получателем услуг на приеме у специалиста ОО</b>			
3.2.1. Количество уделенного времени получателю услуги на приеме сотрудника ОО			
<b>Блок IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ГОУ, МОУ</b>			
<b>4.1. Доброжелательность и компетентность</b>			

<b>работников, проявляющаяся в процессе непосредственного контакта</b>			
4.1.1. Соблюдение приватности в процессе беседы, консультации, обмена информацией и т.п.			x
4.1.2. Вежливость общения, соблюдение этических норм			x
4.1.3. Позитивное отношение педагогических работников и вспомогательного персонала к потребителю услуг и обучающимся			X
4.1.4. Проявление инициативы в оказании помощи потребителю услуги			x
4.1.5. Сохранение конфиденциальности информации			X
4.1.6. Полнота и доступность информации, представленной потребителю услуг по запросу			X
<b>4.2. Доброжелательность и компетентность сотрудников, проявляющаяся в процессе общения по телефону</b>			
4.2.1. Вежливость общения, соблюдение норм делового этикета		X	
4.2.2. Соблюдение приватности в процессе беседы, обмена информацией и т.п.		X	
4.2.3. Точность ответа на запрос потребителя услуг		X	
4.2.4. Полнота и доступность информации, представленной потребителю услуг по запросу		X	
<b>4.3. Доброжелательное отношение к клиентам, проявляющееся в процессе обмена информацией через Интернет (электронную почту, сайт, форум и т.д.)</b>		X	
4.3.1. Вежливость общения, соблюдение этических норм		x	
4.3.2. Полнота информации, представленной потребителю услуг по запросу		x	
4.3.3. Проявление инициативы в оказании дополнительной помощи потребителю услуг		x	
<b>Блок V. Доля получателей услуг в ГОУ, МОУ, удовлетворенных качеством обслуживания</b>			
5.1. Удовлетворенность потребителя качеством предоставления услуг			X
5.2. Инициирование помощи в навигации по зданию и доступа к необходимым специалистам			X
5.3. Доступность необходимого специалиста для потребителя (нахождение на месте, простой выход на контакт)			X
5.4. Содействие в решении проблем, оказание необходимой помощи (организация необходимых контактов, консультаций и т.д.)			X
5.5. Содействие в решении проблем и оказании необходимой помощи в - вопросах обучения ребенка по школьным предметам;			X

- выборе для ребенка направлений внеурочной деятельности по интересам; - другое			
5.6. Степень соответствия полученных образовательных услуг и качества образовательных услуг, заявленных в договоре «Об образовании» с потребителем услуги			X
5.7. Соблюдение прав обучающихся в процессе представления образовательных услуг в соответствии с Законом (бесплатные учебники, соблюдение приватности)			X
5.8. Включенность потребителей услуг в деятельность управленческих Советов ОО			X
5.9. Взаимодействие сотрудников ОО с потребителем услуг и учет его мнения при организации образовательного процесса			X

### **III. Инструментарий для независимой оценки качества работы образовательных организаций, оказывающих социальные услуги**

#### **Блок I. Открытость и доступность информации о ГОУ, МОУ**

Для оценивания открытости и доступности информации об образовательной организации (далее – ОО), предоставляемой заочно и очно применяется метод натуральных наблюдений. Натурное наблюдение, проводимое заочно, осуществляется экспертом, который заполняет оценочный лист открытости и доступности информации об образовательной организации, предоставляемой на официальном сайте. Натуральное наблюдение, проводимое очно, осуществляется экспертом, который заполняет оценочный лист открытости и доступности информации об образовательной организации, предоставляемой на информационных стендах и табличках непосредственно в организации.

Наблюдатель фиксирует все увиденное в оценочном листе, содержащем перечень характеристик, связанных с информативностью, пользовательской доступностью и мобильностью сайта образовательной организации, наличием на сайте обратной связи с потребителями услуг, наличием табличек - указателей о местах общего пользования, информационных стендов и полнотой информации, предоставляемой на нем.

Объектом оценивания являются сайт, информационные стенды и таблички образовательной организации

Предметом оценивания является оценка информации об образовательной организации, ориентированной на удовлетворение информационного запроса потребителей услуги

Потребители образовательных услуг, заинтересованные в информации о различных аспектах деятельности системы образования и установлении обратной связи с образовательными организациями, могут использовать результаты оценки открытости и доступности информации об образовательной организации при выборе образовательного учреждения или для эффективного участия в управлении школой и оценке качества её образовательной деятельности. Данная информация может представлять интерес для самого широкого круга общественности как информационный повод для обсуждения вопросов формирования качественных информационных услуг, а также направлений и ресурсов для повышения информационно-коммуникативных возможностей конкретных сайтов учреждений общего образования.



Большое значение результаты будут иметь для профессиональных пользователей – специалистов образовательной сферы. Для руководителей и сотрудников учреждений общего образования результаты могут стать источником объективной информации, необходимой для принятия эффективных управленческих решений. Руководителями и специалистами органов управления образованием, реализующими в подведомственных учреждениях политику обеспечения информационной открытости, рейтинг может быть использован как независимый инструмент оценки правильности реализуемых подходов, стимул к активности. Результаты могут послужить основанием для разработки программ и документов дальнейшего развития системы образования в муниципалитете, регионе.

Методика натурального наблюдения сайтов общеобразовательных учреждений и информационных стендов и табличек строится на клиент-ориентированном подходе (на основе материалов НИУ ВШЭ «Методика построения рейтинга информационной открытости официальных сайтов общеобразовательных учреждений (школ)»), определяющем в качестве базовых оснований для оценивания школьных сайтов и информационных стендов учет потребностей и ожиданий пользователей (родительской аудитории).

Использование такого подхода определило необходимость ограничения набора параметров, включенных в законодательные нормативы, поскольку не вся информация, обязательная к размещению на школьных сайтах (согласно законодательству), интересна родителям и востребована ими. С другой стороны, в рамках данной методики в некоторой степени расширены требования к школьным сайтам за счет включения в методику дополнительных позиций, определенных пользовательским запросом. Одной из наиболее значимых характеристик школьных сайтов, с точки зрения пользователей, является ориентация на коммуникативность и интерактивность сетевых информационных ресурсов общеобразовательных учреждений. Для современных родителей уже не достаточно просто получать какую-либо информацию через школьный сайт, они хотят общаться, решать свои вопросы и проблемы своих детей, получать оперативную персональную информацию от педагогов, не выходя из дома или не сходя со своего рабочего места.

**Направления оценки открытости и доступности информации об образовательной организации, предоставляемой заочно и очно (на сайте и информационных стендах):**

1. Информативность сайта ОО (наличие на сайте наиболее важной для пользователей информационных разделов, документов и материалов) Наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО)
2. Пользовательская доступность и мобильность сайта ОО
3. Наличие информационных стендов и полнота информации, предоставляемой на нем
4. Наличие табличек-указателей о местах общего пользования

**Инструкция по заполнению оценочного листа «Открытость и доступность информации об образовательной организации, предоставляемой заочно сайт образовательной организации».**

**Задача:** определить открытость и доступность информации об образовательной организации на официальном сайте.

**Условия наблюдения.**

Оценку информационной открытости сайта ОО эксперт может проводить в любое свободное время, на любом компьютере или мобильном устройстве с заполнением оценочного листа.

Заполнение оценочного листа:

- 1) при отсутствии сайта оценочный лист не заполняется;

2) собственно на сайте сначала просматриваются все страницы для создания общего представления об объеме размещенной информации;

3) проводится поиск информации в том порядке, который содержится в оценочном листе;

4) оценивание по всем параметрам осуществляется по критериям: «Наличие», «Полнота» или «Доступность».

Данные критерии оцениваются по системе начисления баллов, когда каждому варианту значения критерия соответствует строго определенное количество баллов.

«Наличие» – количественный критерий, характеризующий факт нахождения на сайте того или иного параметра информации. В оценочном листе ставится:

0 – при отсутствии параметра;

1 – при его наличии.

Наличие параметра (раздела, документа, материала или сервиса) определяется по следующим позициям:

- представленность раздела (документа, материала, сервиса) в меню сайта;

- наличие релевантного содержания (наполнения) в данном разделе (документе, материале, сервисе).

«Полнота» – количественный критерий, характеризующий достаточность объема размещенной информации для формирования целостного представления по соответствующему параметру.

При анализе параметра по критерию «Полнота» эксперты оценивают коэффициент полноты, который может принимать одно из трех значений в зависимости от степени полноты информации:

*высокая степень полноты* (80% - 100%) – 1 (представлен весь необходимый состав сведений и вся информация изложена в полном объеме);

*средняя степень полноты* (40% - 80%) – 0,5 (представлен весь необходимый состав сведений, но информация изложена не в полном объеме, либо представлен не весь необходимый состав сведений, но информация изложена в полном объеме);

*низкая степень полноты* (40% - 1%) – 0.2 (представлена обрывочная информация);

*отсутствие информации по параметру* – 0.

«Доступность» - количественный критерий, характеризующий достаточность объема сервисов характеризующих коммуникативность и технологичность сайта.

При анализе параметра по критерию «Доступность» эксперты оценивают коэффициент доступность, который может принимать одно из трех значений:

*высокая степень доступности* (80% - 100% от общего наличия данных по параметру) – 1;

*средняя степень доступности* (40% - 80%) – 0,5;

*низкая степень доступности* (40% - 1%) – 0.2;

*отсутствие информации по параметру* – 0.

Отметку о наличии критерия в столбец 2 *Формы 1* (обвести при наличии информации - «1», при отсутствии - «0») проставлять после того, как эксперт убедился в том, что данный критерий однозначно присутствует или отсутствуют на сайте ОО. Полнота информации или доступность сайта оценивается в соответствии с представленными значениями в столбце 3 *Формы 1*. Так, например, если по первому параметру «Информативность сайта ОО (наличие на сайте наиболее важной для пользователей информационных разделов, документов и материалов)» будет от 54 до 60 ответов «есть», то эксперту необходимо обвести «1». Ниже приведены характеристики тех критериев, которые могут вызвать сомнения у эксперта (таблица 1).

**Оценочный лист**  
**Открытость и доступность информации об образовательной организации,**  
**предоставляемой заочно**  
**сайт образовательной организации**

Параметры	Наличие	Полнота / Доступность	
<b>1. Информативность сайта ОО (наличие на сайте наиболее важной для пользователей информационных разделов, документов и материалов)</b>			
1.1. Местонахождение (адрес) школы	Есть – 1; Нет – 0	Оценивается полнота информации  <b>1</b> - 48-60 ответов «есть»  <b>0,5</b> – 24-47 ответов «есть»  <b>0,2</b> – 1-24 ответов «есть»  <b>0</b> – 0 ответов «есть»	
1.2. Информация об Учредителе, с указанием контактов: <i>телефоны, электронные адреса, адреса сайта Учредителя (ссылка)</i>	Есть – 1; Нет – 0		
1.3. Структура: <i>филиалы, подразделения и службы</i>	Есть – 1; Нет – 0		
1.4. Традиции школы	Есть – 1; Нет – 0		
1.5. Устав школы (копия)	Есть – 1; Нет – 0		
1.6. Лицензия (копия) с приложением	Есть – 1; Нет – 0		
1.7. Свидетельство о государственной аккредитации (копия) с приложениями	Есть – 1; Нет – 0		
1.8. Перечень услуг, оказываемых школой за счет бюджетных средств	Есть – 1; Нет – 0		
1.9. Результаты проверок школы ( <i>акты проверок и заключения СЭС, учредителя, Госпожнадзора, службы контроля и надзора и др.</i> )	Есть – 1; Нет – 0		
Администрация	1.10. Состав		Есть – 1; Нет – 0
	1.11. Контакты		Есть – 1; Нет – 0
Органы коллегиального управления, самоуправления	1.12. Перечень полномочий		Есть – 1; Нет – 0
	1.13. Контакты		Есть – 1; Нет – 0
1.14. Медицинский специалист (служба) – контакты ( <i>телефон и/или адрес электронной почты</i> )	Есть – 1; Нет – 0		
1.15. Психолог (психологическая служба) – контакты ( <i>телефон и/или адрес электронной почты</i> )	Есть – 1; Нет – 0		
1.16. Перечень законодательных и нормативных правовых документов, регламентирующих работу общеобразовательного учреждения	Есть – 1; Нет – 0		
1.17. Локальные нормативные акты школы ( <i>приказы, положения, и др.</i> )	Есть – 1; Нет – 0		
1.18. Образовательная(ые) программа(ы)школы ( <i>общая или по ступеням обучения</i> )	Есть – 1; Нет – 0		
1.19. Учебные планы	Есть – 1;		

		Нет – 0
Педагоги	1.20. ФИО	Есть – 1; Нет – 0
	1.21. Должность: преподаваемые предметы, выполняемые функции (например, педагог ГПД)	Есть – 1; Нет – 0
	1.22. С какими классами работает	Есть – 1; Нет – 0
	1.23. Квалификация/Образование	Есть – 1; Нет – 0
	1.24. Контактная информация (телефоны, адрес электронной почты, почтовый и физический адрес, время приема по личным вопросам и др.)	Есть – 1; Нет – 0
	1.25. Дополнительные сведения (экспериментальная (инновационная) работа, участие в профессиональных ассоциациях, конкурсах, награды, публикации, адрес персонального сайта и др.)	Есть – 1; Нет – 0
1.26. Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса		Есть – 1; Нет – 0
1.27. Система безопасности (описание мер обеспечения безопасности обучающихся, система охраны, наличие тревожных кнопок, заключения Госпожнадзора и др.)		Есть – 1; Нет – 0
1.28. Численность обучающихся		Есть – 1; Нет – 0
1.29. Обобщенная характеристика педагогических кадров (образовательный ценз, распределение педагогов по уровню квалификации, возрасту и др.)		Есть – 1; Нет – 0
1.30. Школьное питание (режим, наличие буфета/столовой, меню, стоимость обедов, акты проверок и т.п.)		Есть – 1; Нет – 0
1.31. Здоровьесберегающая деятельность (использование здоровьесберегающих технологий в образовательной деятельности, меры по профилактике заболеваний, профилактика травматизма, зависимостей и др.)		Есть – 1; Нет – 0
1.32. Условия для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья (детей-инвалидов с различными видами и степенями тяжести инвалидности) (условия поступления и обучения, наличие специальных учебных пособий и оборудования, кадров, приспособленность помещений и т.д.)		Есть – 1; Нет – 0
1.33. Перечень платных образовательных услуг		Есть – 1; Нет – 0
1.34. Порядок оказания платных услуг в школе		Есть – 1; Нет – 0
1.35. Стоимость платных образовательных услуг		Есть – 1; Нет – 0
1.36. Образец договора об оказании платных образовательных услуг		Есть – 1; Нет – 0
1.37. Группы продленного дня		Есть – 1;

	Нет – 0
1.38. Система внеурочной деятельности (кружки, секции, клубы, факультативы, мероприятия и т.п.)	Есть – 1; Нет – 0
1.39. Условия приема в школу (условия конкурсного отбора, ограничения по здоровью, уровень подготовки и др.)	Есть – 1; Нет – 0
1.40. Информация о территории муниципального района, городского округа, закрепленной органами местного самоуправления за школой	Есть – 1; Нет – 0
1.41. Перечень документов, необходимых для поступления в школу	Есть – 1; Нет – 0
1.42. Процедура записи в 1 класс (сроки приема заявлений, ссылка на Портал государственных и/или муниципальных услуг для электронной регистрации, телефоны для записи и др.)	Есть – 1; Нет – 0
1.43. Программа развития	Есть – 1; Нет – 0
1.44. Планы воспитательной и досуговой деятельности (мероприятий)	Есть – 1; Нет – 0
1.45. Планы контрольно-аттестационных мероприятий (административные, итоговые контрольные работы, аттестация: ГИА, ЕГЭ и т.д.)	Есть – 1; Нет – 0
1.46. Расписание звонков	Есть – 1; Нет – 0
1.47. Количество смен	Есть – 1; Нет – 0
1.48. Расписание уроков (по классам)	Есть – 1; Нет – 0
1.49. Изменения в расписании уроков	Есть – 1; Нет – 0
1.50. Расписание каникул	Есть – 1; Нет – 0
1.51. Внутришкольные новости	Есть – 1; Нет – 0
1.52. Репортажи о мероприятиях (описание произошедших событий, фоторепортажи, видео и др.)	Есть – 1; Нет – 0
1.53. Оперативные объявления (например, о карантинах, экскурсиях, собраниях...)	Есть – 1; Нет – 0
1.54. План финансово-хозяйственной деятельности или бюджетная смета образовательной организации	Есть – 1; Нет – 0
1.55. Отчет о поступлении и расходовании финансовых и материальных средств	Есть – 1; Нет – 0
1.56. Публичный отчет или отчет о результатах самообследования за прошедший год	Есть – 1; Нет – 0
1.57. Учебные результаты школьников – обобщенно (текущая успеваемость, результаты ЕГЭ, ГИА и т.д.)	Есть – 1; Нет – 0

1.58. Внеучебные достижения обучающихся (предметные олимпиады, творческие конкурсы, спортивные соревнования)	Есть – 1; Нет – 0	
1.59. Портфолио школы (перечень достижений школы, например, места в рейтингах, награды, статусы, сертификаты, отзывы, благодарности и др.)	Есть – 1; Нет – 0	
1.60. Поступление выпускников школы в учреждения ВПО – обобщенная статистика.	Есть – 1; Нет – 0	
<b>2. Наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО)</b>		
2.1. Электронная почта	Есть – 1; Нет – 0	Оценивается коммуникативная доступность <b>1</b> – 4-5 ответов «есть» <b>0,5</b> – 2-3 ответов «есть» <b>0,2</b> – 1 ответ «есть» <b>0</b> – 0 ответов «есть»
2.2. Консультационные разделы (вопрос-ответ)	Есть – 1; Нет – 0	
2.3. Форум	Есть – 1; Нет – 0	
2.4. Оснащенность разделов системой обратной связи (возможность оставить комментарии или оценить материалы)	Есть – 1; Нет – 0	
2.5. Интерактивные опросы (анкеты)	Есть – 1; Нет – 0	
<b>3. Пользовательская доступность и мобильность сайта ОО</b>		
3.1. Доступность с разных браузеров	Есть – 1; Нет – 0	Оценивается пользовательская доступность <b>1</b> – 8 - 12 ответов «есть» <b>0,5</b> – 5 - 7 ответов «есть» <b>0,2</b> – 1 – 4 ответ «есть» <b>0</b> – 0 ответов «есть»
3.2. Карта сайта или Система поиска по сайту	Есть – 1; Нет – 0	
3.3. Размещение материалов не глубже третьего уровня сайта (не более трех «кликов» для перехода с главной страницы)	Есть – 1; Нет – 0	
3.4. Обновление не реже 1 раза в две недели	Есть – 1; Нет – 0	
3.5. Электронный дневник/журнал	Есть – 1; Нет – 0	
3.6. Датирование всех размещенных документов и материалов	Есть – 1; Нет – 0	
3.7. Возможность скачивания больших документов в заархивированном виде	Есть – 1; Нет – 0	
3.8. Мобильная версия сайта или приложение для мобильных устройств	Есть – 1; Нет – 0	
3.9. Блог директора (завучей, педагогов) ОУ (ссылка)	Есть – 1; Нет – 0	
3.10. Активное присутствие в социальных сетях (наличие действующих ссылок на открытые группы, созданные и контролируемые школой)	Есть – 1; Нет – 0	
3.11. Запись в школу, в группы дополнительного образования и т.п.	Есть – 1; Нет – 0	

3.12. Видеоматериалы (ролики) о школе (видео репортажи, видео визитки, интервью, другие виды видеоматериалов)	Есть – 1; Нет – 0	
---	----------------------	--

**Комментарии к оценке открытости и доступности информации об образовательной организации, предоставляемой заочно на сайте образовательной организации**

Наблюдаемый параметр	Характеристики
1. Информативность сайта ОО (наличие на сайте наиболее важной для пользователей информационных разделов, документов и материалов)	<p>Оценивается информационное наполнение сайта – информационные разделы, документы и материалы.</p> <p><u>Особенности оценивания.</u> При наличии раздела на сайте, который наполнен информацией, ставится оценка «1». Если в меню сайта есть, например, раздел «Система безопасности», но при открытии его эксперт видит пустую страницу, то он ставит оценку «0». Если в разделе есть информация вне зависимости от её содержания и объема, сайт получает 1 балл по этому параметру.</p> <p>При оценке оцениваемого параметра достаточно ограничиться теми материалами, документами, разделами и сервисами, которые представлены на сайте отдельными страницами и заголовками в меню (на карте сайта). Информация, размещенная внутри документов (например, в тексте «Программы развития» или «Публичного доклада») оцениваться не будет. Необходимость поиска информации по ключевым запросам внутри документов, название которых прямо не говорит о наличии в нем нужных сведений, рассматривается как ограничение доступности. Таким образом, если, например, информация об организации школьного питания есть в Публичном докладе школы, но не представлена отдельным разделом (страницей) на сайте, то в данном случае будет считаться, что её нет и, соответственно, сайт получит по этой позиции – «0» баллов.</p> <p>Исключения из этого правила составляют параметры, связанные с режимом работы школы, платными образовательными услугами и персональными данными о педагогах школы. В этих разделах информация, указанная в перечне параметров, может быть размещена на одной странице сайта (например, расписание звонков, график каникул и расписание уроков – могут быть размещены на одной странице). Информацию о квалификации, стаже работы и должности педагогов на основании ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» администрация учебного заведения обязана предоставить родителям; в качестве контактной информации могут быть предоставлены рабочие телефоны школы и адреса школьной электронной почты; а дополнительные сведения могут быть предоставлены по выбору из тех, которые не подпадают под закон о персональных данных (например, публикации педагога) или опубликованы «с письменного согласия субъекта персональных данных».</p> <p>Также специфической является информация о платных образовательных услугах, оказываемых школой. Если школа не оказывает платных услуг, то отсутствие информации по данным параметрам не должно расцениваться как «минус» школьного сайта. Поэтому, если на сайте указано, что школа не оказывает платных услуг, то сайт по данному блоку автоматически получает оценки «1».</p>
2. Наличие на сайте	Оцениваются коммуникативная доступность сайта.

<p>обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО)</p>	<p>При наличии электронной почты, консультационного раздела (вопрос-ответ), форума, <i>возможности оставить комментарии или оценить материалы</i>, интерактивных опросов (анкет) ставится оценка «1» по каждой составляющей.</p>
<p>3. Пользовательская доступность и мобильность сайта ОО</p>	<p><u>Параметр 3.1.</u> <i>Доступность сайта при использовании пользователями различных браузеров</i> имеет высокую значимость с точки зрения пользовательской доступности. Невозможность открыть сайт, используя привычные программы, в значительной степени снижает его информационную открытость. Чаще всего максимальная доступность по данному критерию определяется использованием языка HTML, который интерпретируется практически всеми браузерами и обеспечивает максимальную доступность сайтов.</p> <p><u>Параметр 3.2.</u> <i>Наличие карты сайта или сервиса «Поиск по сайту»</i> – обеспечивают удобство поиска информации. При этом для пользователя достаточно наличия одного из этих двух сервисов. Определяется по наличию на главной странице сайта соответствующих иконок.</p> <p><u>Параметр 3.3.</u> <i>Глубина страницы</i> – это её уровень относительно главной страницы сайта. Чем больше «кликов» - переходов с главной страницы нужно сделать, чтобы найти нужную информацию, тем глубже она находится. Оптимальный уровень вложения информации – это два-три перехода с главной страницы сайта. Страницы, размещенные глубже, делают структуру сайта более запутанной, их труднее искать пользователям, на это уходит больше времени.</p> <p>Кроме того наличие карты сайта и небольшая глубина размещения информации повышают эффективность работы с сайтом внешних поисковых роботов, что, в свою очередь, также повышает удобство и эффективность поиска информации.</p> <p><u>Параметр 3.4.</u> <i>Обновляемость материалов сайта</i> – это показатель «свежести» и актуальности информации. Учитывая различия школ, был выбран наиболее оптимальный временной промежуток, в рамках которого в любой, даже самой маленькой школе, происходят какие-либо события. Сроки обновления, как правило, определяются по датам внесения изменений в новостные разделы и разделы с оперативной информацией. Отсутствие возможности определить сроки внесения обновлений (публикации не датированы) не позволяет пользователю определить для себя степень актуальности и значимости информации. В этом случае сайту по данному параметру присваивается оценка «0».</p> <p><u>Параметр 3.5.</u> <i>Электронный дневник/журнал</i> – это современный сервис, позволяющий оперативно информировать родителей и школьников о посещаемости, успеваемости, поведении учащихся, расписании занятий, домашних заданиях, родительских собраниях и др. Подключение школы к данному сервису является показателем её открытости. При этом если школа подключена к такому сервису, но информация об этом (ссылка на сервис) отсутствует, то это лишает</p>



пользователей возможности узнать о данном сервисе. Соответственно, сайт получает оценку – «0».

Параметр 3.6. Датирование всех размещенных документов и материалов позволяет пользователям определять степень «свежести» информации (т.е. её «не устарелости», современности, соответствия текущему моменту) и, соответственно, её актуальности для себя. Оценка данного параметра определяется в процессе просмотра сайта. Если хотя бы на одной из страниц отсутствует дата размещения материала, то сайту присваивается по данному параметру оценка «0».

Параметр 3.7. Возможность скачивания документов большого объема в заархивированном виде обеспечивает удобство работы пользователей с такими документами, сохранение их на собственных носителях для дальнейшего использования. К таким документам, прежде всего, относятся программы, отчеты, нормативно-правовая документация. Если при анализе сайта эксперт обнаруживает хотя бы один документ большого объема (более 1 МБ), который нельзя скачать в заархивированном виде, то сайт получает оценку «0».

Параметр 3.8. Мобильная версия сайта или приложение для мобильных устройств используется в целях наиболее полного и качественного предоставления информационных услуг, доступности справочной информации независимо от места нахождения клиента. Это облегченная версия сайта u1072 адаптированная для карманных компьютеров (КПК), смартфонов, коммуникаторов, мобильных телефонов, планшетных компьютеров. Наличие мобильной версии является значимым условием доступности информации в современном обществе, где постоянно увеличивается численность владельцев мобильных устройств. Наличие мобильной версии определяется по наличию на главной странице сайта соответствующей ссылки (или путем входа на сайт с мобильного устройства) – в этом случае ставится оценка «1».

Параметр 3.9. Блоги – электронные дневники представителей администрации образовательного учреждения (директора, завучей) позволяют не просто реализовать неформальный уровень взаимодействия с читателями, что само по себе уже повышает степень открытости образовательной системы и уровень доверия к ней со стороны пользователей, но и создает дополнительную мотивацию для активного участия общественности в жизни школы. Наличие на главной странице школьного сайта активных ссылок на действующие блоги администрации или педагогов школы являются основанием для присвоения сайту u1086 оценки «1».

Параметр 3.10. Активное присутствие в социальных сетях является показателем социальной активности школы, готовности администрации и педагогического коллектива взаимодействовать с учащимися, родителями и заинтересованной общественностью в неформальном режиме. Данный параметр оценивается по наличию на главной странице сайта работающих ссылок на открытые группы в социальных сетях, **созданные и контролируемые школой**. Закрытые группы, неработающие ссылки или ссылки на группы, созданные иными субъектами, оцениваются, как отсутствующие и получают 0 баллов.

Параметр 3.11. Запись в образовательное учреждение – относится к услугам, которые, согласно распоряжению Правительства РФ, должны быть предоставлены в электронном виде государственными

	и муниципальными учреждениями. Наличие данного сервиса на школьном сайте является показателем её открытости и ориентированности на пользователей. При этом пока не является принципиальным вопрос о форме записи: осуществляется ли она посредством простого письма по электронной почте; реализуется с использованием специализированных программ (сервисов) с форматированными окошками и всеми сопутствующими функциями, включая публикацию статуса (зачислен/не зачислен) или для этого используется интегрированная со школьным сайтом внешняя система (например, LMS «Школа») – важен сам факт наличия возможности дистантно записать ребенка в школу или в группу дополнительного образования и оперативно получить обратную связь о результатах записи.
--	---

### **Инструкция по заполнению оценочного листа «Открытость и доступность информации об образовательной организации, предоставляемой очно (информационные стенды и таблички)».**

При реализации данной технологии организаторы должны исходить из того, что допуск в ОО в рабочее время, не может быть ограничен. При попадании в ОО сначала необходимо осмотреть его на наличие информационных стендов и табличек-указателей, которых может быть несколько. Необходимо фиксировать наличие только той информации, которая находится в свободном доступе. Лучше всего не обращаться к сотрудникам ОО, ориентация только на реальное наличие информации.

Заполнение оценочного листа проводится по мере нахождения нужных материалов на информационных стендах.

Заполняются две графы по каждому параметру, содержащихся в оценочном листе, по критериям «Наличие» и «Полнота».

«Наличие» - количественный критерий, характеризующий факт нахождения на информационном стенде того или иного параметра информации или наличие табличек-указателей.

В оценочном листе ставится:

0 – при отсутствии параметра;

1 – при его наличии.

В графе «наличие» оценочного листа обводится нужное значение.

«Полнота» – количественный критерий, характеризующий достаточность объема информации для формирования целостного представления по соответствующему параметру.

При анализе параметров по критерию «Полнота» Вы проставляете коэффициент полноты информации, который может принимать одно из трех значений в зависимости от степени полноты информации:

1 – высокая степень полноты (представлена вся информация в полном объеме);

0,5 – средняя степень полноты (представлен не весь необходимый состав сведений);

0,2 – низкая степень полноты (представлена обрывочная информация);

0 – при отсутствии информации по параметру.

В графе полнота обводится нужное значение

## Оценочный лист

Открытость и доступность информации об образовательной организации,  
предоставляемой очно

**Информационные стенды и таблички**

Параметры	Наличие	Полнота
<b>1. Наличие информационных стендов и полнота информации, предоставляемой на нем</b>		
1.1. Информация об Учредителе, с указанием контактов: <i>телефоны, электронные адреса, адреса сайта Учредителя (ссылка)</i>	Есть – 1; Нет – 0	1 – 18-23 ответов «есть»
1.2. Администрация школы	Есть – 1; Нет – 0	
1.3. Традиции школы	Есть – 1; Нет – 0	0,5 – 9-17 ответов «есть»
1.4. Устав школы (копия)	Есть – 1; Нет – 0	
1.5. Лицензия (копия) с приложением	Есть – 1; Нет – 0	0,2 – 1-8 ответ «есть»
1.6. Свидетельство о государственной аккредитации (копия) с приложениями	Есть – 1; Нет – 0	
1.7. Перечень услуг, оказываемых школой за счет бюджетных средств	Есть – 1; Нет – 0	0 – 0 ответов «есть»
1.8. Администрация школы, кабинет, приемные часы	Есть – 1; Нет – 0	
1.9. Медицинский специалист (служба) – кабинет, приемные часы	Есть – 1; Нет – 0	
1.10. Психолог (психологическая служба) – кабинет, приемные часы, рабочий телефон	Есть – 1; Нет – 0	
1.11. Права и обязанности школьников	Есть – 1; Нет – 0	
1.12. Информация об учителях, кабинет	Есть – 1; Нет – 0	
1.13. Перечень платных образовательных услуг	Есть – 1; Нет – 0	
1.14. Порядок оказания платных услуг в школе	Есть – 1; Нет – 0	
1.15. Стоимость платных образовательных услуг	Есть – 1; Нет – 0	
1.16. Образец договора об оказании платных образовательных услуг	Есть – 1; Нет – 0	
1.17. Группы продленного дня	Есть – 1; Нет – 0	
1.18. Система внеурочной деятельности ( <i>кружки, секции, клубы, факультативы, мероприятия и т.п.</i> )	Есть – 1; Нет – 0	
1.19. Расписание звонков	Есть – 1; Нет – 0	
1.20. Количество смен	Есть – 1; Нет – 0	
1.21. Расписание уроков (по классам)	Есть – 1; Нет – 0	

1.22. Изменения в расписании уроков	Есть – 1; Нет – 0	
1.23. Расписание каникул	Есть – 1; Нет – 0	
<b>2. Наличие табличек-указателей о местах общего пользования</b>		
2.1. Женский и мужской туалет	Есть – 1; Нет – 0	<b>1</b> – 4-6 ответов
2.2. Указатели местонахождения раздевалки	Есть – 1; Нет – 0	«есть»
2.3. Указатель местонахождения столовой	Есть – 1; Нет – 0	<b>0,5</b> – 2-3 ответов
2.4. Указатель местонахождения медкабинета	Есть – 1; Нет – 0	«есть»
2.5. Запасной выход	Есть – 1; Нет – 0	<b>0,2</b> – 1 ответ
2.6. О запрете курения	Есть – 1; Нет – 0	«есть»
		<b>0</b> – 0 ответов «есть»

## **Блок II. Комфортность условий и доступность получения в ГОУ, МОУ услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья**

### **2.1. Безопасность и комфортность территории образовательной организации**

### **2.2. Внутреннее благоустройство и комфортность здания ОО**

Применение натурального наблюдения при исследовании безопасности и комфортности территории образовательной организации является одним из методов независимой оценки качества работы образовательных организаций и проводится в месте оказания услуги. Независимый эксперт, осуществляющий наблюдение, фиксирует все увиденное, и прежде всего моменты, вызвавшие затруднение или недовольство получателей услуги. Данная форма исследования не зависит от готовности получателей или государственных служащих сотрудничать с экспертами в получении информации. Наблюдение менее подвержено эмоциональным искажениям. В то же время надо учитывать, что эксперт оценивает увиденное субъективно, в т.ч. как представитель той группы населения, к которой он относится. Ему трудно оценивать доступность сервиса для иных групп населения. Единичное наблюдение, даже специально подготовленное, может дать более объективную картину, если используются сравнительные методы натуральных наблюдений в разных «пунктах обслуживания».

Объектом оценки является деятельность администрации по созданию комфортных и безопасных условий для реализации образовательного процесса.

Предметом оценки является выявление и оценка признаков, свидетельствующих о деятельности администрации по созданию безопасных и комфортных условий для реализации образовательного процесса в соответствии с представлениями потребителей.

Для проведения натурального наблюдения формируется лист наблюдений, содержащий перечень основных параметров, которые заполняются экспертом. Если услуга исследуется по доступности для специфической группы (например, граждан с ограниченными возможностями здоровья), то экспертов необходимо инструктировать об особенностях этой группы, чтобы они могли оценивать увиденное глазами представителя этой группы.

Метод натурального наблюдения применяется в отношении исследований параметров, заявленных в блоке II «Комфортность и доступность получения в ГОУ, МОУ услуг, в том

числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья» (2.1. Безопасность и комфортность территории образовательной организации; 2.2. Внутреннее благоустройство и комфортность здания образовательной организации).

Форма 3.

### ЛИСТ НАБЛЮДЕНИЯ

Уважаемый коллега!

Вы осуществляете наблюдение на территории образовательной организации. Наблюдение проводится для того, чтобы определить, является ли территория образовательной организации безопасной и комфортной для обучающихся и посетителей.

Просим Вас после осмотра заполнить предлагаемый лист наблюдений, для чего выставить отметку о наличии или отсутствии критерия в соответствующую графу.

№ п/п	Наблюдаемый критерий	Отметка о наличии/отсутствии (+/-) критерия
1.	Территория образовательной организации освещена в темное время суток	
2.	Территория образовательной организации ограждена	
3.	На территории образовательной организации находятся знаки предупреждения о видеонаблюдении	
4.	Знаки предупреждения о видеонаблюдении на территории образовательной организации чёткие, хорошо читаемые	
5.	На территории образовательной организации отсутствуют ямы, канавы, заброшенные строения	
6.	К зданию образовательной организации можно беспрепятственно подойти и войти в здание (наличие оборудованного крыльца)	
7.	К зданию образовательной организации можно беспрепятственно подойти гражданам с ограниченными возможностями здоровья и войти в здание	
8.	Оборудование, размещенное на территории, выглядит исправным	

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ /подпись

Дата наблюдения

\_\_\_\_\_ /расшифровка подписи

**Инструкция по заполнению листа наблюдения  
по безопасности и комфортности территории образовательной организации (Форма 3)**

**Задача:** определить, является ли территория образовательной организации безопасной и комфортной для обучающихся и посетителей.

**Условия наблюдения:** необходимо прибыть на территорию образовательной организации. Для того чтобы сформировалось полное представление о всех критериях, указанных в Форме 1, возможно неоднократное посещение территории образовательной организации.

Отметку о наличии критерия в столбец 3 Формы 3 (знак «+») проставлять после того, как эксперт **лично убедиться** в том, что данный критерий однозначно присутствует. В случае если критерий не наблюдается, в столбец 3 Формы 3 проставляется знак « - ». Ниже приведены характеристики тех критериев, которые могут вызвать сомнения у эксперта.

**Комментарии к оценке безопасности и комфортности территории образовательной организации**

Наблюдаемый критерий	Характеристики
Территория образовательной организации освещена в темное время суток	На территории образовательной организации имеются осветительные приборы, которые включены в темное время суток
К зданию образовательной организации можно беспрепятственно подойти	Территория ОО устроена таким образом, что подойти к зданию ОО можно вне зависимости от погодных условий (лужи, гололед, снег)
К зданию образовательной организации можно беспрепятственно подойти гражданам с ограниченными возможностями здоровья и войти в здание	На территории ОО находятся специальные приспособления, позволяющие подойти к зданию ОО гражданам с ограниченными возможностями здоровья (пандусы для въезда и спуска, достаточные дверные проемы и т.д.).

**Форма 4**

**ЛИСТ НАБЛЮДЕНИЯ по оценке  
благоустройства и комфортности здания образовательной организации**

Уважаемый коллега!

Вы осуществляете наблюдение в здании образовательной организации. Наблюдение проводится для того, чтобы определить, является ли здание образовательной организации благоустроенным и комфортным для обучающихся и посетителей.

Просим Вас после осмотра заполнить предлагаемый лист наблюдений, для чего выставить отметку о наличии или отсутствии критерия в соответствующую графу.

№ п/п	Наблюдаемый критерий	Отметка о наличии/ отсутствии (+/-) критерия
1.	В кабинетах имеется ростовая мебель	
2.	Имеется специальная зона для кружковых занятий	
3.	В здании имеется спортзал	

4.	В спортзале оборудована и функционирует душевая комната	
5.	В здании имеется библиотека с читальным залом	
6.	В здании имеется актовый зал	
7.	Оборудованы туалеты для мальчиков и девочек	
8.	Туалеты для мальчиков и девочек оснащены предметами гигиены	
9.	Имеются источники питьевой воды	
10.	Поддерживается комфортная температура воздуха	
11.	Имеется возможность проветрить помещение	
12.	В помещениях чисто	
13.	В здании отсутствуют разбитые оконные стекла	
14.	На каждом этаже здания оборудованы места для сидения	
15.	В здании имеется столовая	
16.	В столовой оборудовано место для мытья рук	
17.	В столовой осуществляется организованное питание	
18.	В здании имеется система канализации	
19.	В здании имеется холодное и горячее водоснабжение	
20.	На каждом этаже здания имеются урны	
21.	В здании имеется медицинский кабинет	
22.	В здании имеется гардероб	
23.	В гардеробе оборудованы индивидуальные шкафы для каждого обучающегося	
24.	В гардеробе оборудованы места для сидения	
25.	Имеется пункт охраны	

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ /подпись

Дата наблюдения

\_\_\_\_\_ /расшифровка подписи

#### **Блок IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ГОУ, МОУ**

##### **4.1. Доброжелательность и компетентность работников, проявляющаяся в процессе непосредственного контакта**

Для организации и проведения исследования по оценке доброжелательности работников, проявляющейся в процессе непосредственного контакта, был избран метод опроса как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

Опросник позволяет оперативно в письменном виде собрать информацию у большого количества клиентов, поскольку содержит не только вопросы, но и варианты ответов, которые выбираются и отмечаются любым знаком. Например, знаком «+».

Каждому из вариантов ответов присвоено определённое количество баллов, что позволяет с помощью методов статистики быстро обработать результаты и получить количественные и качественные характеристики.

В опросе в качестве независимых экспертов участвуют потребители услуг – родители обучающихся (или заменяющие их лица, законные представители), имеющие опыт общения

с работниками и специалистами образовательной организации, в которой учится их ребенок (воспитанник).

Заполнение опросника потребители услуг осуществляют после посещения образовательной организации. Независимый эксперт передает бланк опросника, объясняет, как его следует заполнять, демонстрирует приемы заполнения. После этого респондентам отводится время (10 минут) на заполнение. Заполненные бланки опросники собираются оператором и передаются эксперту.

Эксперт должен помочь родителям в заполнении этих бланков, если у них возникнут вопросы и затруднения. Заполненные анкеты эксперт принимает у родителей, проверяя при этом, все ли поля анкеты заполнены. Никаких замечаний по поводу выбора того или иного варианта ответа оператор делать не вправе. После завершения сбора всех бланков эксперт пересчитывает бланки, складывает в конверт, запечатывает его и подписывает по месту склейки собственной подписью, указав на конверте вид опросника и количество заполненных бланков.

Собранные бланки опросника поступают в центр обработки, где информация с них вводится в компьютер для последующего анализа. Поскольку на индивидуальных бланках не значится фамилия респондента, в процессе такой работы утечка конфиденциальной информации не происходит.

### **Инструкция по заполнению опросника**

Организация работы по заполнению бланка опросника респондентами осуществляется независимыми экспертами.

Эксперт обращается с просьбой об участии в опросе к родителям. Эксперт должен предупредить родителей, что отвечая на вопросы, необходимо иметь в виду именно ту образовательную организацию, которую посещает ребенок респондента.

Если некоторые родители не желают участвовать в опросе, эксперт должен обратиться к другим родителям. Всего в каждой образовательной организации в опросе должны принять участие не менее 10% от общего числа родителей как потенциальных респондентов.

Респондент вправе заполнить анкету на бумажном или электронном носителе, которая должна быть подготовлена экспертом.

При ответах на вопросы потребитель услуги внимательно читает вопрос и предложенные варианты ответов и отмечает знаком «+» те ответы, которые ему кажутся правильными. Не должно оставаться ни одного вопроса без ответа.

Эксперт заполняет конверт с бланками опросника, отмечая код муниципального района, код образовательной организации (они могут быть присвоены при определении списка (выборки) образовательных организаций, участвующих в независимой оценке), город, район, населенный пункт в котором находится образовательная организация.

Форма 5

### **Опросник по оценке доброжелательности работников образовательной организации, проявляющейся в процессе непосредственного контакта**

Уважаемые родители!

Пожалуйста, проанализируйте, насколько были доброжелательны работники образовательной организации, с которыми Вы непосредственно контактировали

№	Вопрос	Варианты ответов			
		В полной мере 3 балла	Скорее «да» 2 балла	Скорее «нет» 1 балл	Не соблюдалось 0 баллов
1	В процессе Вашего общения				



	соблюдалась приватность разговора				
2	В процессе беседы работник учреждения был вежлив, соблюдал нормы этикета				
3	Педагогические работники и персонал выражали Вам своё позитивное отношение				
4	Работники учреждения проявили инициативу и предложили Вам помощь				
5	Работники учреждения старались сохранить конфиденциальность полученной от Вас информации				
6	Работники учреждения предоставили Вам полную информацию по Вашему запросу				
	<b>Всего баллов</b>				

#### **Интерпретация результатов:**

**От 0 до 6 баллов** – низкий уровень доброжелательности,

**От 7 до 12 баллов** – средний уровень доброжелательности,

**От 13 до 18 баллов** – высокий уровень доброжелательности.

#### **4.2. Доброжелательность и компетентность сотрудников, проявляющаяся в процессе общения по телефону**

Технология контрольной закупки применяется в отношении исследования параметров, заявленных в блоке 1. «Открытость и доступность информации о ГОУ, МОУ» (1.1. Открытость и доступность информации об образовательной организации, предоставляемой заочно, п.п. 1.1.4. Качество предоставляемой информации потребителю услуги по телефону) и блоке 4.2. «Доброжелательность и компетентность сотрудников, проявляющаяся в процессе общения по телефону»).

Применение технологии контрольной закупки является дополнительным элементом проведения независимой системы оценки качества работы образовательных организаций, оказывающих услуги в социальной сфере. Данная технология ориентирована на участие независимых экспертов. Контрольная закупка органично встраивается в систему анализа качества любых услуг, в данном случае – информационных. Результаты контрольной закупки являются материалом, который позволяет оценить квалификацию работников образовательной организации, осуществляющих взаимодействие с потребителем услуг.

Объектом оценки с использованием метода контрольной закупки является деятельность организации (ее должностных лиц) по взаимодействию с потребителями услуги (родители обучающихся), обращающимися за получением услуги.

Предметом оценки является оценка среды взаимодействия (удобство, комфорт и т.п.), выявление параметров взаимодействия значимых для потребителей услуги и для лиц, оказывающих услугу, выявление целевых групп потребителей, дискриминированных процедурой получения услуги.

Структура качества услуги может быть рассмотрена, исходя из деления гипотетических потребностей потребителя услуги на три группы: функциональные, информационные и эмоциональные.

Так, *функциональные потребности* потребителя услуги удовлетворяются путем ее оказания за определенное время. При этом *временной критерий* состоит не только из времени оказания услуги, но и времени работы учреждения, которое должно быть удобно, например, работающему потребителю услуги.

*Информационные потребности* потребителя услуги включают в себя *содержание информации*, которое должно быть понятно для получателя услуги (адаптированность терминологии, которая содержится в ответе, связь содержания ответа с актуальной потребностью потребителя услуги); *конфиденциальность информации*, которая выражается в предоставлении услуги «без свидетелей».

*Эмоциональные потребности* потребителя услуги выражаются через его удовлетворенность отношением работников образовательной организации к потребителю услуги, уровнем обслуживания в части решения проблемы, с которой обратился потребитель.

Форма 5

### Рабочая карта проведения контрольной закупки

Название  
образовательной организации

№	Параметры информации	Результат	Баллы
1	Количество наборов номера		
2	Время дозвона (в секундах)		
3	Количество переадресаций		
4	Время разговора		
5	Удовлетворенность точностью ответа		
6	Комментарий		—
7	Удовлетворенность качеством ответа		
8	Комментарий		—

Независимый эксперт

\_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

### Инструкция по заполнению рабочей карты проведения контрольной закупки (форма 5)

**Задача:** получить информацию об условиях личного приема руководителя образовательной организации.

**Контрольный вопрос:**

Подскажите, пожалуйста, день недели и время приема директора Вашей образовательной организации. *Легенда: по вопросам записи ребенка в первый класс (младшую группу*

детского сада) / перевода ребенка в данную образовательную организацию в связи с переездом / по вопросам разрешения конфликтной ситуации, возникшей с классным руководителем (воспитателем, мастером и т.д.). Для детских домов: по вопросам усыновления/патроната.

Уточняющий вопрос: по записи, просто подойти в обозначенное время? Номер кабинета? ФИО руководителя?

Телефоны организации берем из указанного списка, если не дозвонились – из дополнительных источников (дополнительный список, сайт организации, справочной службы).

#### **Шаги:**

- 1 шаг. Включаем секундомер в начале набора первого номера, выключаем в момент первого ответа.
- 2 шаг. Фиксируем количество наборов номера до первого ответа.
- 3 шаг. Фиксируем количество переадресаций.
- 4 шаг. Разговор по контрольному вопросу.
- 5 шаг. Заполняем рабочую карту (форма 1 – **только столбец «результаты»!**) с указанием времени (продолжительности) дозвона, собственно разговора.  
Время указывается в минутах и секундах: 2’34’’, или 0’51’’.

#### **Комментарии по проведению контрольной закупки**

<i><b>Параметры</b></i>	<i><b>Характеристики</b></i>
<b>Количество наборов номера</b>	Фиксируем в рабочей карте, сколько раз пришлось набрать номер для дозвона
<b>Время дозвона</b>	Фиксируем в рабочей карте время дозвона до первого ответа, включая количество набора номеров (без переадресации)
<b>Количество переадресаций</b>	Фиксируем в рабочей карте количество переадресаций с телефона на телефон
<b>Время разговора</b>	Фиксируем в рабочей карте время разговора
<b>Удовлетворенность точностью ответа</b>	Получен точный ответ, содержащий временные границы (день недели, часы приема) и условия приема. Проставляем баллы: 0 баллов – не получили необходимую информацию; 1 балл – недостаточная точность; 2 балла – удовлетворительная точность; 3 балла – точный и оперативный ответ.
<b>Комментарий</b>	Комментарии по поводу точности (обоснование количества баллов) – замешательство, неясность, лишние уточнения, отказ в предоставлении информации, оперативность ответа, дополнительная информация, предложение встретиться с заместителем руководителя и т.д.
<b>Удовлетворенность качеством ответа</b>	Соблюдение норм делового этикета (приветствие/прощание), приватности в процессе беседы, обмена информацией уважительное/вежливое обращение, адекватное отношение при возражениях, полнота и доступность информации, предоставление дополнительной информации. Проставляем баллы: 0 баллов – неудовлетворительное качество;

	1 балл – недостаточное качество; 2 балла – удовлетворительное качество; 3 балла – полная удовлетворенность качеством ответа.
<b>Комментарий</b>	Комментарии по поводу качества (обоснование количества баллов) – степень соблюдения норм делового этикета, приватности, вежливости, адекватности.

#### **Блок V. Доля получателей услуг в ГОУ, МОУ, удовлетворенных качеством обслуживания**

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания был избран метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Анкетирование – метод сбора мнений обследуемых людей посредством заполнения анкет. Анкетой называется опросный лист, содержащий вопросы, на которые нужно ответить письменно.

Отличительная особенность информации, получаемой с помощью анкерного опроса, – ее преимущественно качественный характер. Однако с помощью логического анализа и математических методов статистической обработки возможно не только преобразовать качественную информацию в количественную, но и оценить ее достоверность. Конечно, при этом подразумевается, что все формулировки вопросов должны быть компетентными, грамотными, корректными, точными и лаконичными.

В опросе в качестве независимых экспертов участвуют родители обучающихся, имеющие опыт общения с работниками и специалистами образовательной организации, в которой учится их ребенок (воспитанник). Заполнение анкеты «Удовлетворенность качеством обслуживания» осуществляют родители на выходе из образовательной организации. Для проведения анкетирования оператор раздает бланки анкет, объясняет, как их следует заполнять, демонстрируют приемы и правила заполнения. После этого респондентам отводится время (30 минут) на заполнение анкет. Заполненные анкеты собираются оператором и передаются координатору.

Респондент отвечает на сформулированные в анкете вопросы зачеркиванием какого-либо квадрата, знаком «+» или «V» это означает, что он выбирает ответ «да», «нет», «затрудняюсь ответить» по каждому полю (информационным полем называется каждый отдельный конкретный вопрос, сформулированный в анкете, ответ на который будет использован в дальнейшем при анализе). Такая форма информации представляет собой троичный код (поскольку возможных ответов для каждого поля всего три) и пригодна для последующей обработки с помощью компьютера.

Оператор должен помочь родителям в заполнении этих бланков, если у них возникнут вопросы и затруднения. Заполненные анкеты оператор принимает у родителей, проверяя при этом, все ли поля анкеты заполнены. Никаких замечаний по поводу выбора того или иного варианта ответа оператор делать не вправе. После завершения сбора всех анкет оператор совместно с координатором сортирует бланки по видам, пересчитывает их, складывает в конверт, запечатывает его и подписывает по месту склейки собственной подписью, указав на конверте вид анкеты и количество заполненных бланков.

Собранные и отсортированные бланки анкет поступают в центр обработки, где информация с них вводится в компьютер для последующего анализа. Поскольку на индивидуальных анкетах не значится фамилия респондента, в процессе такой работы утечка конфиденциальной информации не происходит.

#### **Инструкция по заполнению анкеты**

Организация работы по заполнению анкеты респондентами осуществляется муниципальными операторами соответствующих образовательных учреждений (в дальнейшем – оператор).

Оператор обращается с просьбой об участии в анкетном опросе к родителям. Оператор должен предупредить родителей, что отвечая на вопросы анкеты необходимо иметь в виду именно ту образовательную организацию, которую посещает ребенок респондента.

Если некоторые родители не желают участвовать в опросе, оператор должен обратиться к другим родителям (всего в каждой образовательной организации в опросе должны принять участие не менее 10% от общего числа родителей как потенциальных респондентов).

Респондент вправе заполнить анкету на бумажном или электронном носителе, которая должна быть подготовлена оператором.

При ответах на вопросы респондент внимательно читает вопрос и предложенные утверждения и отмечает знаком в свободных клетках те ответы, которые ему кажутся правильными. Не должно оставаться ни одного вопроса без ответа. В случае затруднений респондентом ставится используемый знак в поле «Затрудняюсь ответить».

Оператор заполняет паспорт анкеты и отмечает код муниципального района, код образовательной организации (они могут быть присвоены при определении списка (выборки) образовательных организаций, участвующих в независимой оценке), город, район, населенный пункт в котором находится образовательная организация.

**Форма 6**

**АНКЕТА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ**  
**«Удовлетворенность потребителя качеством предоставления услуг»**

<i>Код муниципального района</i>	<i>Город, район, населенный пункт</i>	<i>Тип образовательной организации</i>	<i>Код образовательной организации</i>		
<p><b>Уважаемые родители!</b></p> <p>Просим Вас принять участие в процедуре независимой оценки качества услуг, предоставляемых образовательными организациями. Для этого ответьте на вопросы данной анкеты, выбрав одно из предложенных утверждений относительно образовательной организации (ОО), которую посещает Ваш ребенок.</p>					
<i>№ n/n</i>	<i>Вопросы</i>	<i>Да</i>	<i>Нет</i>	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
1.	<b>Ваш ребенок посещает данную ОО более 1 года?</b>				
2.	<b>Удовлетворены ли Вы в ней:</b>				
	- уровнем обучения?				
	- уровнем воспитательной работы?				
	- питанием?				
	- состоянием и оформлением помещений?				
	- материально-техническим обеспечением?				
	- результатами обучения Вашего ребенка?				
	- отношениями Вашего ребенка с педагогами?				
- отношениями Вашего ребенка с другими обучающимися?					
- Вашими отношениями с ее работниками?					

	- разнообразием форм обучения (работой различных детских объединений по интересам, праздниками, соревнованиями, экскурсиями, выставками и т.д.)?			
	- отношением Вашего ребенка к обучению в ней в целом?			
<b>3.</b>	<b>К какому специалисту ОО Вы обращались в течение последние полугодия?</b>			
	- к руководителю (директор, заведующий)			
	- к заместителю директора, старшему воспитателю, старшему мастеру)			
	- к классному руководителю, воспитателю, куратору			
	- к педагогу по предмету (учитель, преподаватель)			
	- к психологу			
	- к логопеду			
	- к другому работнику ОО (указать) _____			
<b>4.</b>	<b>Смогли ли Вы быстро найти кабинет необходимого специалиста в ОО?</b>			
	- мне помогли работники ОО			
	- были необходимые указатели в здании и таблички на кабинетах			
	- нашел самостоятельно с трудом			
<b>5.</b>	<b>Удалось ли Вам легко попасть к нему на прием?</b>			
	- я попал (а) сразу без предварительной записи и договоренности			
	- я попал (а) на прием согласно графику приема			
	- мне пришлось долго искать его с помощью других работников ОО			
	- не смог попасть на прием, так как необходимый специалист постоянно отсутствует на месте			
	- не смог попасть на прием, так как необходимый специалист откладывал неоднократно прием под разными предлогами			
	- вынужден был обратиться к другому специалисту ОО			
<b>6.</b>	<b>Смогли ли Вы получить необходимую информацию, помощь во время общения со специалистами ОО?</b>			
	- в вопросах обучения ребенка по различным предметам			
	- в выборе для ребенка направлений внеурочной деятельности по интересам и возможностям			
	- другое (указать) _____			
<b>7.</b>	<b>Считаете ли Вы, что в ОО соблюдаются права ребенка?</b>			
	- учитываются его особенности, интересы, возможности и потребности			
	- ребенок пользуется бесплатными учебниками			
	- личная информация о ребенке носит конфиденциальный характер			

8.	Созданы ли условия для Вашего участия в делах ОО?			
	- изучается и учитывается мнение родителей (опросы, беседы, работает горячая линия, телефон доверия и т.д.)			
	- регулярно проводятся открытые мероприятия			
	- есть возможность поучаствовать в работе родительских комитетов, Совете ОО и т.п.			

**Форма 7**

**ТАБЛИЦЫ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ в %**

**Сравнительная характеристика**

Характеристика	ДЕТСКИЕ САДЫ	ШКОЛЫ	УЧРЕЖДЕНИЯ ДОПОБРАЗОВАНИЯ	КОРРЕКЦ	СПО