Приложение №2

к приказу от 17.11.2021 г. № 01-07/576

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПРИКАЗ**

**от 13 марта 2019 года N 114**

**Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам**

В соответствии с [подпунктом 4.2.49 Положения о Министерстве просвещения Российской Федерации](https://docs.cntd.ru/document/550817534#7E00KC), утвержденного [постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2018 г. N 884 "Об утверждении Положения о Министерстве просвещения Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/550817534#64U0IK) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, N 32, ст.5343),

приказываю:

Утвердить прилагаемые [показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам](https://docs.cntd.ru/document/553940615#6500IL).

Министр

О.Ю.Васильева

Зарегистрировано

в Министерстве юстиции

Российской Федерации

25 апреля 2019 года,

регистрационный N 54499

**Приложение**

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом Министерства

просвещения Российской Федерации

от 13 марта 2019 года N 114

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам**

**I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| N п/п | Показатели | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации;  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт) | |
| 1.1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, установленным нормативными правовыми актами. | |
| 1.1.2 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. | |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  - телефона;  - электронной почты;  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");  - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | |
| 1.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 [Статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/902389617#8QU0M4) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст.7598; 2015, N 27, ст.3989), [постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582 "Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации"](https://docs.cntd.ru/document/499032487#64U0IK) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 29, ст.3964; 2015, N 43, ст.5979; 2017, N 21, ст.3025; N 33, ст.5202).

**II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| N п/п | Показатели |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |

**III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| N п/п | Показатели |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;  - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому |
| 3.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов) |

**IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| N п/п | Показатели |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |

**V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| N п/п | Показатели |
| 5.1. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 5.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 5.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |

Приложение №3

к приказу от 17.11.2021 г. № 01-07/576 **Опросная анкета для получателей образовательных услуг в заочном режиме в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Республики Саха (Якутия) в 2021 году**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу образовательной организации и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилию, имя, отчество, контактные телефоны указывать не нужно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг образовательными организациями гарантируется.

**T1. Укажите, пожалуйста, название населенного пункта, в котором расположена образовательная организация, в которой Вы обучаетесь/ обучается Ваш ребенок/ ребенок, законным представителем которого Вы являетесь** *(напишите)*

|  |
| --- |
|  |

**Т2. Укажите название образовательной организации, которую Вы оцениваете** *(напишите, по возможности, полное название)*

|  |
| --- |
|  |
|  |

**1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 3)

**2. Удовлетворены ли Вы** **открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

1. Да 2. Нет

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом образовательной организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 5)

**4. Удовлетворены ли Вы** **открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**

1. Да 2. Нет

**5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации** (*наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации, наличие и доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние помещений организации*)?

1. Да 2. Нет

**6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**

1. Да 2. Нет *(переход к вопросу 8)*

**7. Удовлетворены ли Вы доступностью образовательных услуг для инвалидов в образовательной организации?**

1. Да 2. Нет

**8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию** *(администраторы, работники учебной части, сотрудники пункта охраны, гардероба и прочие работники)***?**

1. Да 2. Нет

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию** *(например: преподаватели, учителя, тренеры, инструкторы и другие педагогические работники)***?**

1. Да 2. Нет

**10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией** (*телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по образовательным услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте)***?**

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 12)

**11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме** *(по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по образовательным услугам) и в прочих дистанционных формах)***?**

1. Да
2. Нет

**12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

1. Да
2. Нет

**13. Удовлетворены ли Вы удобством графика работы организации?**

1. Да
2. Нет

**14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

1. Да
2. Нет

*Вопрос 15 предназначен только родителям/ законным представителям обучающихся, если Вы – ОБУЧАЮЩИЙСЯ, ПЕРЕЙДИТЕ К ВОПРОСУ 16.*

**15. Удовлетворены ли Вы работой образовательной организации с родителями** *(педагогическое просвещение, консультации по воспитанию и обучению ребенка)***?**

1. Да
2. Нет

**16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:**

|  |
| --- |
|  |
|  |

***Сообщите, пожалуйста, несколько сведений о себе:***

**K1: Отметьте, пожалуйста, кем Вы являетесь:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. обучающийся | 2. родитель (законный представитель) |

**K2. Ваш ВОЗРАСТ**

|  |
| --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(полных лет)* |

**К3. Ваш ПОЛ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. мужской | 2. женский |

|  |  |
| --- | --- |
| **ДАТА  заполнения анкеты:** |  |

*Укажите число. месяц, год*

|  |  |
| --- | --- |
| **Ваша подпись** |  |

*Подпись лица, заполнившего анкету*

***ВНИМАНИЕ: без указания даты оценки (заполнения анкеты) и Вашей подписи, Ваш голос НЕ БУДЕТ УЧТЕН.***

**Вы также можете оставить отзыв об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях** [**http://bus.gov.ru**](http://bus.gov.ru)**, посетив данный портал.**

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

Приложение №4

к приказу от 17.11.2021 г. № 01-07/576

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№№** | **Наименование МР/ГО** | **Краткое наименование организации** | **Полное наименование организации** | **Общая численность получателей услуг, чел.** | **Сайт образовательной организации** | **ФИО руководителя** | **Контактный телефон** | **Электронный адрес** |
| 1 | Алданский | Спортивная школа г.Алдан | Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования детско – юношнская спортивная школа г.Алдан | 1095 | www.dusshaldan.ru | Плоцкий Александр Викторович | 8 (41 145) 37 66 7 | sportschoolaldan@yandex.ru |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |