

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ВНОКО

Для проведения независимой оценки используются **показатели**, характеризующие общие критерии оценки качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденные **приказом** Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 № 1547 «**Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность**».

Методика независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере образования, разработана с целью формирования единых подходов и сопоставимости результатов независимой оценки качества предоставляемых услуг.

Методика базируется на следующих основных принципах:

- прозрачность: четко определен и понятен для использования алгоритм оценки;
- объективность: полученные результаты отражают реальную ситуацию на текущий момент и учитывают существующие тенденции;
- однозначность: полученные результаты однозначно интерпретируются всеми специалистами и иными лицами.

Качество работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере образования, оцениваются по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

Респондентами независимой оценки качества являются:

- граждане (потребители услуг), в т.ч. родители (законные представители), обучающиеся (студенты, воспитанники),
- независимые эксперты в области образования,
- сотрудники образовательных организаций (все категории).

При проведении независимой оценки могут использоваться следующие **методы**:

- **теоретические**: анализ нормативно-правовых документов, данных мониторингов, социологических исследований, информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, интерпретация и структурирование, синтез, моделирование, сравнение, обобщение;
- **опросные**: анкетирование, беседа, интервью, тестирование, социологический опрос;
- **математические**: статистическая обработка количественных данных, качественный анализ, вычисление процентных соотношений, регистрация, ранжирование и др.

Методы, организация и процедура опроса общественного мнения и независимой экспертной оценки деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

Для проведения независимой оценки качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность используются методы:

- социологический опрос (изучение общественного мнения с применением анкет для различного круга получателей услуг),
- метод экспертной оценки (изучение и анализ информации на сайте образовательной организации и других открытых источника, в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru), анализ нормативно-правовых документов организации),
- статистическая обработка количественных данных и качественный анализ результатов.

Социологический опрос представляет собой один из основных инструментов установления обратной связи с получателями услуг в целях выявления соответствия деятельности организации их ожиданиям.

В ходе независимой оценки качества применяется **метод анкетирования - психологический вербально-коммуникативный метод**, в котором в качестве средства для сбора сведений от респондента используется специально оформленный список вопросов - анкета. Данный метод используется для составления статических (однократное анкетирование) или динамических (при многократном анкетировании) статистических представлений общественного мнения с целью дальнейшего прогнозирования действий или событий.

В ходе анкетирования предлагаются различные виды вопросов:

- а) открытые – в ответ, на которые нужно выразить собственное мнение в свободной форме;
- б) закрытые – в ответ, на которые нужно сделать выбор из предложенных вариантов ответа (одно- или многоальтернативный выбор);
- в) вопросы, предполагающие ответы с использованием сочетания открытых и закрытого альтернатив;
- г) вопросы с использованием табличных форм.

Оператор разрабатывает инструментарий для проведения социологических опросов общественного мнения для всех категорий респондентов.

Респондентами опроса общественного мнения являются участники образовательного процесса: родители (законные представители), обучающиеся, сотрудники организации. Мнения участников опроса учитываются анонимно и используются в обобщенном виде исключительно в исследовательских целях.

Для проведения опросов общественного мнения привлекаются сотрудники образовательной организации, назначенные руководителем Организаторами опросов (далее – Организатор опроса).

Процедура опроса общественного мнения предполагает обращение Организатора с просьбой об участии в анкетном опросе к респондентам. Если респондент не имеет желание участвовать в опросе, Организатор должен обратиться к другому респонденту. Всего в образовательной организации в каждом опросе должно принять участие определённое количество респондентов.

Выборочная совокупность (выборка количества респондентов по каждой категории) определена при помощи автоматического расчета с применением *он-лайн калькулятора (allcalc.ru)*, с учетом интервала погрешности (+ -) **5%**, при которой доверительная вероятность, уверенность, надежность выборочной совокупности составляет **90%**.

Данные о количестве получателей услуг, привлекаемых к опросу, рассчитываются по предыдущему периоду (2015-2016 учебный год).

В таблице 2 представлены данные о количестве опрашиваемых респондентов.

Организатор опроса обеспечивает респонденту возможность заполнения анкетного опроса на бумажном носителе. Респондент при заполнении анкеты должен сделать любую отметку (например, поставить знак «+», «v» в графе напротив выбранного варианта ответа, либо обвести порядковый номер ответа кружком).

Организатор опроса обязан при обеспечении процедуры заполнения анкеты респондентом следовать правилам работы с персональными данными, гарантирующими независимость участникам анкетного опроса и анонимность анкетирования.

Заполненные анкеты Организатор опроса передает для последующей обработки Оператору.

Для проведения экспертной оценки используются следующие методы:

- **анализ нормативно-правовых документов** - это совокупность методических приёмов и процедур, применяемых для извлечения из документальных источников социологической информации при изучении социальных процессов и явлений в целях решения определённых исследовательских задач.
- **изучение материалов интернет-источников, СМИ, официальной и ведомственной статистики.** (Исследование официальных сайтов проводится через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации, качества её содержания, удобства доступа к информации для посетителя официального сайта, информация фиксируется экспертами в оценочных листах (листах экспертной оценки).

Процедура проведения экспертной оценки предполагает привлечение независимых экспертов из числа сотрудников ГАУ ДПО ЧИРОиПК, прошедших специальную подготовку. Для проведения независимой экспертной оценки разрабатываются оценочные листы.

Взаимодействие с экспертами и организационно-техническую поддержку работы по заполнению листа экспертной оценки осуществляет Оператор, Оператор обеспечивает:

- участие 2-х экспертов в оценке работы каждой исследуемой образовательной организации;
- передачу эксперту инструментария в форме листа экспертной оценки на бумажном носителе или в электронном виде;
- получение от эксперта заполненных листов экспертной оценки;
- обработку результатов оценки.

Результаты оценки экспертов рассматриваются, как строго конфиденциальная информация и не могут быть раскрыты без прямого указания или согласия эксперта. Все экспертные заключения будут использоваться только в обобщенном виде в исследовательских целях.

Эксперт вправе заполнить лист экспертной оценки на бумажном носителе. Оператор обязан при обеспечении процедуры заполнения листа экспертной оценки экспертом следовать правилам работы с персональными данными, гарантирующими независимость и анонимность участия в экспертном опросе.

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг в Профессиональной образовательной автономной некоммерческой организации
«Педагогический колледж экономики и права»**

Наименование критерия	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Метод проведения оценки
1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, касающийся открытости и доступности информации об образовательных организациях			
<p>1.1. Полнота и актуальность информации об образовательной организации, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте образовательной 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)</p>	<p>Наличие информации на официальном сайте организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет», её соответствие требованиям Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 10.07.2013 №582</p>	<p>Показатель оценивается по 10-ти балльной шкале, от 0 до 10 (степень наполнения и актуальность), где: 0 – отсутствие информации; 1 - размещение 10% информации, предусмотренной установленными требованиями; 2 – размещение 20% информации, предусмотренной установленными требованиями; 3 – размещение 30% информации, предусмотренной установленными требованиями; 4 – размещение 40% информации, предусмотренной установленными требованиями; 5 – размещение 50% информации, предусмотренной установленными требованиями;</p>	<p>Исследование официальных сайтов проводится через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации, качества её содержания, удобства доступа к информации для посетителя официального сайта, информация фиксируется экспертами в оценочных листах (листах экспертной оценки)</p>

		<p>6 – размещение более 50% информации, низкое качество содержания размещенной информации;</p> <p>7 – информация размещена полностью (все показатели), низкое качество содержания размещенной информации;</p> <p>8 – информация размещена полностью (все показатели), хорошее качество содержания размещенной информации; неактуальность предоставляемой информации;</p> <p>9 – информация размещена полностью (все показатели), высокое качество содержания размещенной информации; неактуальность предоставляемой информации;</p> <p>10 – информация размещена полностью (все показатели), высокое качество содержания размещенной информации; актуальность и достоверность предоставляемой информации</p>	
<p>1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет сведений о педагогических работ-</p>	<p>Наличие сведений о педагогических работниках образовательной организации, ответственность све-</p>	<p>Показатель оценивается по 10-ти балльной шкале, от 0 до 10, где:</p> <p>0 – отсутствие информации;</p> <p>от 1 до 10 баллов –</p>	

<p>никах образовательной организации</p>	<p>дений Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p>	<p>полнота, достоверность и актуальность размещенной информации (Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе должна содержать следующие сведения: - фамилия, имя, отчество (при наличии) работника, - занимаемая должность (должности), - преподаваемые дисциплины, - ученая степень (при наличии), - ученое звание (при наличии), - наименование направления подготовки и (или) специальности; - данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии), - общий стаж работы; - стаж работы по специальности</p>	
<p>1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг (обучающихся, абитуриентов, родителей (законных представителей) по телефону, по элек-</p>	<p>Наличие контактной информации об учреждении на официальном сайте, наличие механизма обратной</p>	<p>Показатель оценивается по 10-ти балльной шкале, от 0 до 10, где: 0 – отсутствует информация; от 1 до 10 баллов – полнота, достоверность и актуальность размещенной инфор-</p>	<p>Исследование официальных сайтов проводится через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации в листах экспертной</p>

<p>тронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы образовательной организации</p>	<p>связи, предусмотрена ли возможность оставлять комментарий на официальном сайте учреждения, умение сотрудников учреждения предоставлять информацию посредством телефона по электронной почте</p>	<p>мации: (Контактные сведения об учреждении должны включать следующую информацию: - о месте нахождения образовательной организации и её филиалов (при наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты; - о руководителе учреждения, его заместителях, руководителях филиалов (при наличии), в том числе: - фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей, - контактные телефоны, - адрес (адреса) электронной почты. Предусмотрена ли возможность внесения предложений, направленных на улучшение работы образовательной организации посредством обратной связи на сайте организации. Оценка качества предоставления информации по телефону, электронной почте осуществляется непосредственно самим экспертом.</p>	<p>оценки; экспертная оценка ответов на запросы по телефону и электронной почте, фиксация в оценочных листах</p>
<p>1.4. Доступность</p>	<p>Наличие ин-</p>	<p>Показатель оценива-</p>	<p>Эксперт исследует</p>

<p>сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в образовательную организацию от обучающихся, абитуриентов, родителей (законных представителей) по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте образовательной организации</p>	<p>формации об обращении граждан поступивших в образовательную организацию от обучающихся, абитуриентов, родителей (законных представителей) по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте образовательной организации</p>	<p>ется по 10-ти балльной шкале, от 0 до 10, где: 0 – отсутствует информация; от 1 до 10 баллов – полнота, достоверность и актуальность размещенной информации. Оценить, как поступают, фиксируются и обрабатываются обращения получателей услуг. Размещаются ли сведения о рассмотренных обращениях, насколько они актуальны и достоверны.</p>	<p>официальный сайт, фиксируя полученную информацию в оценочных листах</p>
<p>2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</p>			
<p>2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение образовательной организации</p>	<p>Наличие информации о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности, в том числе сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, о доступе к информационным систе-</p>	<p>Показатель оценивается по 10-ти балльной шкале, от 0 до 10, где: 0 – информация отсутствует; за каждую из перечисленных позиций выставляется по 1 баллу: - территория ограждена, - наличие зоны отдыха на территории ОО, - наличие физкультурно-спортивной зоны на территории ОО, - въезды и входы на территорию, проезды, дорожки покрыты твердым покрытием,</p>	<p>Визуальное и документальное исследование критерия с фиксацией информации в экспертных листах</p>

	<p>мам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся на официальном сайте</p>	<ul style="list-style-type: none"> - территория организации имеет наружное искусственное освещение, - наличие игровых, релаксационных зон в здании, - наличие высокоскоростного подключения к Интернет не менее 10 Мб/с (договор оказания услуг по подключению организации к высокоскоростному Интернету), - организация предоставления услуг в электронном виде (электронный журнал, электронный дневник, зачисление в организацию, ответы на обращение) (2 балла), - наличие современной библиотеки, включающей читальный зал с медиотекой, компьютером, подключенным к Интернет, средствами сканирования, копирования, распечатки текста 	
<p>2.2. Условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся</p>	<p>Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся, наличие информации об условиях питания и охраны</p>	<p>Показатель оценивается по 10-ти балльной шкале, от 0 до 10, где: 0 – информация отсутствует; за каждую из перечисленных позиций выставляется по 1 баллу: - здание ОО оснаще-</p>	<p>Визуальное и документальное исследование критерия с фиксацией информации в экспертных листах</p>

	<p>здоровья обучающихся на официальном сайте организации.</p>	<p>но противопожарным оборудованием,</p> <ul style="list-style-type: none"> - в здании ОО установлена кнопка тревожной сигнализации, которой можно воспользоваться для быстрого вызова сотрудников вневедомственной охраны, - наличие стенда, на котором размещена информация по действиям обучающихся и сотрудников при угрозе совершения террористических актов, - наличие системы видеонаблюдения в здании и/или на территории ОО, - организация питьевого режима (наличие кулеров), - продолжительность перемен соответствуют нормам СанПин, - наличие гардероба, - наличие рабочего туалета на каждом этаже, - наличие у учреждения собственной (или на условиях договора пользования) столовой (зала для приёма пищи), - общее санитарное состояние организации 	
<p>2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися</p>	<p>Наличие на сайте организации информации об органи-</p>	<p>Показатель оценивается по 10-ти балльной шкале, от 0 до 10, где:</p>	<p>Визуальное и документальное исследование критерия с фиксацией информа-</p>

	зации обучения по индивидуальным учебным планам, наличие индивидуальных учебных планов	0 – информация отсутствует; от 1 до 10 баллов оценивается степень полноты и актуальности информации	ции в экспертных листах
2.4. Дополнительные образовательные программы различной направленности **	Наличие на сайте организации информации по реализации дополнительных образовательных программ	Показатель оценивается по 10-ти балльной шкале, от 0 до 10, где: 0 – информация отсутствует; от 1 до 10 баллов оценивается степень полноты и актуальности информации Оценивается наличие дополнительных образовательных программ различной направленности: - технической, - естественнонаучной, - физкультурно-спортивной, - художественной (эстетической), - туристско-краеведческой, - социально-педагогической	Визуальное и документальное исследование критерия с фиксацией информации в экспертных листах
2.5. Развитие творческих способностей и интересов обучающихся	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских	Показатель оценивается по 10-ти балльной шкале, от 0 до 10, где: 0 – информация отсутствует; за каждую из перечисленных позиций выставляется определенное количество баллов: - наличие школьного	Визуальное и документальное исследование критерия с фиксацией информации в экспертных листах

	<p>и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях</p>	<p>музея (1 балл), - наличие школьной газеты (2 балла), наличие органа ученического самоуправления, установленного уставом ОО (2 балла), - наличие у ОО собственного (или на условиях договора пользования) безопасного и пригодного для проведения уроков физической культуры спортивного зала, оснащенного спортивным оборудованием и инвентарём (1 балл), - наличие у учреждения актового зала, оснащенного современной аудиоаппаратурой (1 балл), - наличие научного общества, действующего в соответствии с Положением или Приказом (2 балла), - наличие студии (театральной, фото и др.) (1 балл)</p>	
<p>2.6. Психолого-педагогическая, медицинская и социальная помощи обучающимся</p>	<p>Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся</p>	<p>Показатель оценивается по 10-ти балльной шкале, от 0 до 10, где: 0 – информация отсутствует; за каждую из перечисленных позиций выставляется по 2 балла: - наличие в ОО педагога-психолога, в том числе работающего</p>	<p>Визуальное и документальное исследование критерия с фиксацией информации в экспертных листах</p>

		<p>по договору,</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие в ОО социального педагога, - наличие в ОО отдельных кабинетов специалистов социально-психологической службы, - наличие в ОО лицензированного медицинского кабинета или договора с учреждением здравоохранения на медицинское обслуживание обучающихся, - организация работы психолого-медико-педагогического консилиума (наличие положения о ПМПк, плана работы ПМПк, протоколов заседаний ПМПк) 	
<p>2.7. Организация обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</p>	<p>Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</p>	<p>Показатель оценивается по 10-ти балльной шкале, от 0 до 10, где:</p> <p>0 – информация отсутствует;</p> <p>за каждую из перечисленных позиций выставляется определённое количество баллов:</p> <p>доступность образовательной среды для детей с нарушением опорно-двигательного аппарата (например: наличие пандусов, поручней и других приспособлений, обеспечивающих</p>	<p>Визуальное и документальное исследование критерия с фиксацией информации в экспертных листах</p>

		<p>свободное передвижение обучающихся по территории ОО) (3 балла),</p> <p>доступность образовательной среды для детей с нарушением зрения (например: наличие специальных средств и приспособлений, обеспечивающих ориентацию и свободное передвижение детей по территории ОО) (3 балла),</p> <p>наличие специального оборудования и программного обеспечения для организации обучения и сопровождения детей с ОВЗ (оборудование, используемое на учебных занятиях, оборудование сенсорной комнаты, логопедическое оборудование и программы) (4 балла).</p>	
<p>3. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности педагогических работников</p>			
<p>3.1. Доброжелательность и вежливость работников ОО</p>	<p>Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников образовательной организации от общего числа опрошенных получателей</p>	<p>Количество опрошенных (выборка) зависит от численности получателей услуг в предыдущем периоде.</p> <p>Проценты (от 0 до 100)</p> <p>от 0 до 10 % - очень низкий показатель, от 11 до 30 % - низкий показатель, от 31 до 50 % - средний показатель,</p>	<p>Метод – анкетирование. Опрос всех участников образовательного процесса: обучающихся, сотрудников ОО, родителей (законных представителей)</p>

	образовательных услуг	от 51 до 70 % - выше среднего, от 71 до 90 % - хороший показатель, от 91 до 100 % - высокий показатель	
3.2. Компетентность работников ОО	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников образовательной организации, от общего числа опрошенных обучающихся	Количество опрошенных (выборка) зависит от численности получателей услуг в предыдущем периоде. Проценты (от 0 до 100) от 0 до 10 % - очень низкий показатель, от 11 до 30 % - низкий показатель, от 31 до 50 % - средний показатель, от 51 до 70 % - выше среднего, от 71 до 90 % - хороший показатель, от 91 до 100 % - высокий показатель	
4. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательной организации, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности данной образовательной организации			
4.1. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением образовательной организации	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением образовательной организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Количество опрошенных (выборка) зависит от численности получателей услуг в предыдущем периоде. Проценты (от 0 до 100) от 0 до 10 % - очень низкий показатель, от 11 до 30 % - низкий показатель, от 31 до 50 % - средний показатель, от 51 до 70 % - выше среднего, от 71 до 90 % - хороший показатель,	Метод – анкетирование. Опрос всех участников образовательного процесса: обучающихся, сотрудников ОО, родителей (законных представителей)

		от 91 до 100 % - высокий показатель	
4.2. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Количество опрошенных (выборка) зависит от численности получателей услуг в предыдущем периоде. Проценты (от 0 до 100) от 0 до 10 % - очень низкий показатель, от 11 до 30 % - низкий показатель, от 31 до 50 % - средний показатель, от 51 до 70 % - выше среднего, от 71 до 90 % - хороший показатель, от 91 до 100 % - высокий показатель	
4.3. Готовность рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Количество опрошенных (выборка) зависит от численности получателей услуг в предыдущем периоде. Проценты (от 0 до 100) от 0 до 10 % - очень низкий показатель, от 11 до 30 % - низкий показатель, от 31 до 50 % - средний показатель, от 51 до 70 % - выше среднего, от 71 до 90 % - хороший показатель, от 91 до 100 % - высокий показатель	