



**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД КРАСНОДАР**

П Р И К А З

06 МАР 2019

№ 258

г. Краснодар

О проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными организациями муниципального образования город Краснодар в 2019 году

В соответствии с проектом Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность», а также с учётом Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», на основании решения Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями города Краснодара (протокол № 1 от 05.03.2019) п р и к а з ы в а ю:

1. Назначить ответственного за размещение информации о результатах независимой оценки качества на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – официальный сайт), а также за достоверность, полноту и своевременность ее размещения, за ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов, за организацию работы по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах Н.М.Полякову, заместителя директора департамента образования (далее – Ответственный за размещение информации).

2. Утвердить план по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой

муниципальными образовательными организациями муниципального образования город Краснодар в 2019 году (приложение № 1).

3. Утвердить перечень организаций, подлежащих независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в 2019 году (приложение № 2).

4. Утвердить перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (приложение № 3).

5. Утвердить техническое задание для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (Приложение № 4).

6. Назначить оператором по осуществлению сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг образовательной деятельности муниципальными организациями города Краснодара МКУ «Краснодарский методический центр информационно - коммуникационных технологий «Старт» (Дьяченко) (далее – оператор).

7. Провести независимую оценку качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в 2019 году в виде онлайн-опроса обучающихся и их родителей (законных представителей) на официальном сайте департамента образования 01.04.2019 по 30.04.2019.

8. Руководителям общеобразовательных организаций:

8.1. Провести информационно-разъяснительную работу с обучающимися и их родителями (законными представителями) об участии в онлайн-опросе.

8.2. Обеспечить участие в онлайн-опросе не менее 30% обучающихся и их родителей (законных представителей) от общего числа обучающихся общеобразовательных организаций с 01.04.2019 по 30.04.2019.

8.3. Отразить результаты проведенного опроса в отчёте о выполнении муниципального задания каждой общеобразовательной организации при расчёте показателя «Доля потребителей (учащихся, их родителей (законных представителей), удовлетворённых качеством услуги».

9. Отделу общего образования департамента (Петровой):

9.1. Организовать опрос обучающихся, родителей (законных представителей) обучающихся организаций дополнительного образования на сайте департамента с 01.04.2019 по 30.04.2019.

9.2. Провести анализ результатов и принять отчёт о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования и направить в Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями города Краснодара до 30.06.2019, для формирования результатов независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями и разработки предложений по улучшению их деятельности.

10. Отделу общего образования департамента (Петрова), отделам образования по внутригородским округам (Лепеха, Литвинова, Слюсарева, Дударь) провести анализ обращений граждан по вопросам общего образования в различные инстанции до 30.04.2019.

11. МКУ «Краснодарский научно-методический центр» (Ваховский) провести анализ публикаций в средствах массовой информации о муниципальных общеобразовательных организациях до 30.04.2019.

12. Оператору:

12.1. Провести сбор информации о качестве условий оказания услуг образовательной деятельности муниципальными организациями города Краснодара согласно утвержденным показателям до 30.04.2019.

12.2. Провести обработку и представить отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования в департамент до 31.05.2019.

13. Ответственному за размещение информации на официальном сайте разместить результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на сайте bus.gov.ru, после утверждения Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями города Краснодара (не позднее 24.08.2019).

14. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора департамента образования Н.М.Полякову.

Директор департамента



А.С.Некрасов

**План
проведения независимой оценки качества деятельности
образовательных организаций в 2019 году**

№	Наименование мероприятия	Результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
1. Подготовка к проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой общеобразовательными организациями				
1.	Определение перечня образовательных организаций для проведения независимой оценки качества работы	Рекомендации общественного совета по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих образовательные услуги (далее Общественный совет)	После утверждения Общественного совета в сок установленный законодательством	Общественный совет
2.	Внесение предложений для разработки технического задания для организации-оператора	Решение Общественного совета, нормативный акт управляющего органа	После утверждения Общественного совета в сок установленный законодательством	Общественный совет, департамент образования администрации муниципального образования город Краснодар (далее - департамент образования)
3.	Утверждение организации оператора и технического задания для организации оператора	Решение Общественного совета, нормативный акт уполномоченного органа	После утверждения Общественного совета в сок установленный законодательством	Общественный совет, департамент образования
II. Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой общеобразовательными организациями				
4.	Утверждение сроков проведения независимой оценки качества деятельности образовательных	Решение уполномоченного органа	Апрель-август	Департамент образования

	<p>управляющего органа и на официальном сайте ГМУ:</p> <p>1) информации для проведения мониторинга и формирования рейтингов;</p> <p>2) результатов мониторинга и рейтингов;</p> <p>3) предложений общественного совета по улучшению качества работы образовательных организаций</p> <p>4) плана по устранению недостатков</p>	<p>департамента образования и на сайте ГМУ</p>		
13.	<p>Контроль за выполнением Плана мероприятий и учет результатов при оценке эффективности работы руководителя образовательной организации</p>	<p>Информация о выполнении Плана мероприятий</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Образовательные организации. Общественный совет, департамент образования</p>
14.	<p>Организация рассмотрения предложений органом управления, администрациями образовательных организаций</p>	<p>Предложения по повышению качества услуг</p>	<p>Не позднее 10 дней после поступления предложений</p>	<p>Департамент образования</p>
15.	<p>Разработка и утверждение плана мероприятий по улучшению качества работы образовательных организаций</p>	<p>План мероприятий</p>	<p>Не позднее 10 дней после поступления рекомендаций</p>	<p>Общественный совет</p>
16.	<p>Контроль за выполнением Плана мероприятий и учет результатов при оценке эффективности работы руководителя образовательной организации</p>	<p>Информация о выполнении плана мероприятий</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Организации, Общественный совет</p>

Заместитель директора департамента



Н.М.Полякова

Приложение № 2
к приказу департамента образования
от 06 МАР 2019 № д/б

**Перечень муниципальных общеобразовательных организаций,
подлежащих независимой оценке качества деятельности**

№ п/п	Полное наименование образовательной организации	Адрес организации	Руководитель
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования город Краснодар средняя общеобразовательная школа № 1	350039, г. Краснодар, ул. им. Вавилова, 21	Неводова Наталья Геннадьевна
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования город Краснодар средняя общеобразовательная школа № 2	350000, г. Краснодар, ул. им. Седина, 38	Склярова Галина Викторовна
3	Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение муниципального образования город Краснодар открытая (сменная) общеобразовательная школа № 3	350000, г. Краснодар, ул. Северная, 269	Хасанова Наталья Юрьевна
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования город Краснодар гимназия № 3	350015, г. Краснодар, ул. им. Хакурате, 5	Стрелкова Зинаида Витальевна
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования город Краснодар лицей № 4	350058, г. Краснодар, ул. Бургасская, 29	Капустина Людмила Борисовна
6	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования город Краснодар средняя общеобразовательная школа № 5	350049, г. Краснодар, ул. им. Котовского, 100	Григорьева Светлана Сергеевна
7	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования город Краснодар средняя общеобразовательная школа № 6 имени Героя Советского Союза Маргелова Василия Филипповича	350058, г. Краснодар, ул. Бургасская, 65	Диянова Светлана Александровна
8	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования город Краснодар основная общеобразовательная школа № 7 имени Евдокии Давыдовны Бершанской	350912, г. Краснодар, ул. им. Евдокии Бершанской, 372	Левицкая Инна Григорьевна

**Перечень
показателей, характеризующих общие критерии оценки качества
условий осуществления образовательной деятельности
общеобразовательных организаций, осуществляющих образовательную
деятельность**

N п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
I.	Показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об организации»	
1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении образовательной организации; - на официальном сайте образовательной организации (значимость показателя 30%)	Баллы (от 0 до 100)
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг (значимость показателя 30%)	Баллы (от 0 до 100)
1.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (значимость показателя 40%)	Баллы (от 0 до 100)
II.	Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг (значимость показателя 30%). К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри образовательной организации, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений образовательной организации	Баллы (от 0 до 100)

2.2.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях (значимость показателя 40%)	Баллы (от 0 до 100)
2.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (значимость показателя 30%)	Баллы (от 0 до 100)
III.	Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов»	
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%). Индикаторами этого показателя являются: оборудование входных групп пандусами/подъёмами и платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (значимость показателя 30%)	Баллы (от 0 до 100)
3.2.	Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (значимость показателя 40%). Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в образовательной организации, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	Баллы (от 0 до 100)
3.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов (значимость показателя 30%)	Баллы (от 0 до 100)
IV.	Показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	
4.1.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (значимость показателя 40%)	Баллы (от 0 до 100)

4.2.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (значимость показателя 40%)	Баллы (от 0 до 100)
4.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (значимость показателя 20%)	Баллы (от 0 до 100)
V.	Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	
5.1.	Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (значимость показателя 20%)	Баллы (от 0 до 100)
5.2.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (значимость показателя 30%)	Баллы (от 0 до 100)
5.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (значимость показателя 50%)	Баллы (от 0 до 100)

Заместитель директора департамента



Н.М.Полякова

Техническое задание по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальных организаций города Краснодара, осуществляющих образовательную деятельность

1. Введение

1.1. Полное наименование работы:

Независимая оценка условий осуществления образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций города Краснодара

1.2. Краткая характеристика области применения:

Процедура независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность проводится в форме опроса получателей услуг на основании анкеты, расположенной на сайте органа управления и мониторинга информации, размещенной на официальном сайте и информационном стенде образовательной организации. В сводной таблице, составленной по результатам опроса, должно учитываться процентное соотношение числа опрошенных к общему количеству обучающихся. По каждой образовательной организации такое количество должно быть не менее 30%.

1.3. Требования к оператору

Процедура проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность проводится на основании методики проведения оценки, разработанной по осуществлению сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг образовательной деятельности муниципальными организациями города Краснодара. Учреждение является некоммерческой организацией, имеющей опыт проведения опросов в электронной форме, а также опыт обработки и анализа полученной информации, опыт рейтингования образовательных организаций и соответствует требованиям законодательства, предъявляемым к оператору.

2. Основания для разработки:

2.1. Перечень документов, на основании которых проводится работа.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность проводится на основании ст. 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 N

273-ФЗ. Порядок размещения данной информации определен приказом Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения». Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций осуществляется согласно проекта Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность» на основе Приказа Минтруда России от 31.05.2018 №344н «Об утверждении Единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», письма Министерства образования, науки и молодежной политики Краснодарского края от 13.07.2018 № 47-13-13604/18 «О направлении методики расчёта показателей при проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность».

На муниципальном уровне проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность регламентируется нормативными актами департамента образования администрации муниципального образования город Краснодар.

2.2. Цель проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность -

предоставление участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации (сайты образовательных организаций, стенды в помещениях образовательных организаций, опросы получателей образовательных услуг).

3. Требования к проведению работы

3.1. Требования к надежности.

Основные показатели надежности:

- uptime, который измеряется в процентах. 97% — это показатель, который свидетельствует о том, что сервер, на котором находится сайт, был в рабочем состоянии 97 процентов времени от всего периода измерений.

- наличие резервных копий файлов и баз данных MySQL. Чем чаще

делаются копии, тем лучше. Желательно чтобы копии делались не реже одного раза в сутки.

- время восстановления после отказа также очень важный показатель надежности. Он не должен превышать 60 минут.

3.2. Требования к составу и параметрам технических средств Технические характеристики сервера (не менее):

Процессор: Intel Xeon E5506 6 x 1,999 GHz

Storage: Free:243GB capacity: 926GB + 500GB (Backup)

ОЗУ 10/12ГБ

Операционная система: FreeBSD.

Стабильное подключение к интернету

3.3. Требования к информационной и программной совместимости

Для пользователя: браузеры для выхода в интернет: Internet

Explorer,

Opera, Mozilla FireFox, Safari, Google Chrome

Для оператора: ОС FreeBSD, база данных MySQL, таблица MS Excel,

Сайты.

4. Стадии разработки, этапы и содержание работ

4.1. Подготовительный этап.

Создание опросника в электронной форме, подготовка сервера и программного обеспечения, создание баннера и размещения его на сайте департамента образования. Опросник создается на основании критериев и показателей деятельности образовательных организаций, утвержденных департаментом образования.

4.2. Проведение сбора первичной информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности.

Сбор первичной информации проводится по общим критериям, установленным действующим законодательством: открытость и доступность информации об образовательных организациях; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость работников; удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности образовательными организациями, доступность услуг для инвалидов.

На данном этапе обеспечивается постоянная проверка работоспособности сервера, сайта, формы опроса. Устранение возникших неполадок. Оценка качества образовательной деятельности проводится через стандартизированный опрос в форме онлайн-анкетирования посредством размещения анкеты на сайте органа управления.

4.3. Формирование результатов.

На основании утвержденной методики проводится обработка результатов и формирование материалов и сводного отчета в таблицы, отображающие количественные показатели по каждому из показателей и критериев для каждой образовательной организации, а также интегральные значения по каждому из показателей и критериев по муниципальному образованию, в целях их размещения государственным заказчиком на

федеральном сайте www.bus.gov.ru в соответствии с «Руководством Уполномоченного органа по подключению к Официальному сайту ГМУ и размещению информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг», размещенном на сайте <http://www.rosmintrud.ru/nsok/27> и приказом Минфина России от 22 июля 2015 г. № 116н "О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке ее размещения".

По завершении выполненных работ оператор предоставляет департаменту образования результаты выполненных работ: отчет о выполнении работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (три экземпляра на бумажном носителе и на электронном носителе).

5. Плановые сроки проведения работ

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность проводится в срок с 01.04.2019 по 24.08.2019.

6. Порядок контроля и приемки

Результаты опроса предоставляются оператором в департамент образования в виде отчетных сводных таблиц Excel и рейтинговых таблиц, сформированных на основании сводных таблиц.

Заместитель директора департамента



Н.М.Полякова