

**Перечень критериев независимой оценки работы организаций,
оказывающих услуги в сфере образования**

№ п/п	Наименование критерия качества работы организации	Значение критерия, балл
1	Открытость и доступность информации об организации	
а)	Наличие на здании организации таблички, содержащей: - наименование организации; - организационно-правовую форму создания организации; - форму собственности организации; - режим работы организации.	10 — информация представлена в полном объеме; 5 — информация представлена не в полном объеме; 0 — информация отсутствует
б)	Наличие в организации информационных стендов, содержащих следующие сведения: - график работы организации; - перечень услуг, оказываемых организацией, их содержание; - порядок и условия получения услуг, оказываемых организацией;	10 — информация представлена в полном объеме; 5 — информация представлена не в полном объеме; 0 — информация отсутствует
в)	Время, потребовавшееся экспертам (гражданам), чтобы дозвониться по официальному телефону организации для получения информации (консультации)	10 — соединение с организацией и получение информации произошло при первом звонке; 5 — соединение с организацией и получение информации произошло после третьего звонка; 0 — соединение с организацией и получение информации не произошло после пятого звонка
г)	Наличие, полнота и доступность информации об организации в сети Интернет, в том числе сведения о номерах справочных телефонов, факсов, адресах электронной почты, графике работы организации, предоставляющей услуги, а также о видах услуг, оказываемых	10 — наличие у организации собственного сайта в сети Интернет, на котором представлен полный объем информации; 5 — собственный сайт в сети Интернет у организации отсутствует, информация

	организацией, их содержании, специалистах, оказывающих услуг ¹	представлена в полном объеме на сайте отраслевого ИОГВ; 0 — отсутствие информации в сети Интернет
д)	Возможность получить он-лайн консультацию от организации	10 — наличие возможности получения он-лайн консультации; 0 — возможность получить он-лайн консультацию отсутствует
е)	Наличие новостной ленты и объявлений организации	10 — новостная лента имеется, информация о деятельности организации в актуальном состоянии; 5 — новостная лента имеется, информация о деятельности организации устаревшая; 0 — новостная лента отсутствует
ж)	Доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления образовательных услуг достаточным, от числа опрошенных о работе организации (ОЦЕНИВАЕТСЯ МЕТОДОМ АНКЕТИРОВАНИЯ ²)	Метод анкетирования: 0-9,9 % - 0 баллов; 10-19,9 % — 1 балл; 20-29,9 % — 2 балла; 30-39,9 % — 3 балла; 40-49,9 % — 4 балла; 50-59,9 % — 5 баллов; 60-69,9 % — 6 баллов; 70-79,9 % — 7 баллов; 80-89,9 % — 8 баллов; 90-99,9 % — 9 баллов; 100 % - 10 баллов. ³
з)	Наличие на стендах образовательной организации контактной информации о службах по защите прав и интересов детей, в том числе детского телефона доверия	10 — информация присутствует; 0 — информация отсутствует
2	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, в организации	

¹ Информация на сайте должна быть представлена в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации»

² Количество анкетированных должно быть не ниже 50 % от общего количества получателей образовательных услуг.

³ Критерий оценивается по следующей формуле количество лиц из числа опрошенных, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления образовательных услуг достаточным * 100 / количество опрошенных о работе организации

а)	Доступность инфраструктуры организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья при очном посещении организации (пандусы, подъемники, специальное оборудование и д.р.)	10 — организация оснащена специальным оборудованием для лиц с ограниченными возможностями здоровья в полном объеме; 5 — организация оснащена специальным оборудованием для лиц с ограниченными возможностями здоровья не в полном объеме; 0 — организация не оснащена специальным оборудованием для лиц с ограниченными возможностями здоровья
б)	Наличие, рабочее состояние и доступность гардероба, туалета, столовой (буфета)	10 — гардероб, туалет, столовая (буфет) доступны и комфортны; 5 - гардероб, туалет, столовая (буфет) доступны, но не комфортны; 0 - гардероб, туалет, столовая (буфет) не доступны
в)	Наличие урн на каждом этаже организации	10 — урны расположены на каждом этаже организации; 5 — урны есть не на всех этажах организации; 0 — урны в здании организации отсутствуют
г)	В организации обеспечена достаточная освещенность помещений	10 — в помещениях организации достаточная освещенность; 0 — в помещениях организации недостаточная освещенность
д)	В организации обеспечена температурная комфортность	10 — в помещениях комфортно; 0 — в помещениях дискомфортно
е)	Наличие освещения территории вокруг здания организации	10 — достаточная освещенность вокруг здания организации; 5 — недостаточная освещенность вокруг здания организации; 0 — освещение отсутствует
ж)	Соблюдение чистоты вокруг организации	10 — вокруг здания организации чисто;

		<p>5 — вокруг здания организации убрано частично;</p> <p>1 — вокруг здания организации не убрано</p>
з)	Наличие пропускного режима в организацию	<p>10 — пропускной режим в организацию имеется и осуществляется должным образом;</p> <p>5 — пропускной режим в организацию имеется но осуществляется не должным образом;</p> <p>0 — пропускной режим в организации отсутствует</p>
и)	Наличие и доступность ресурсов общего и коллективного пользования (библиотека, спортзал, досуговые центры/кружки по интересам)	<p>10 — в организации развитая сеть ресурсов общего и коллективного пользования;</p> <p>5 — в организации отсутствует ряд ресурсов общего и коллективного пользования;</p> <p>0 - в организации отсутствуют ресурсы общего и коллективного пользования</p>
к)	Организация отдыха для потребителей услуг в каникулярное время	<p>10 — 100 % потребителей услуг охвачены отдыхом, организованным образовательной организацией в каникулярное время;</p> <p>8 — обучающиеся образовательной организации охвачены организованным отдыхом в каникулярное время менее чем на 100 %, но более чем на 75 %, от общего числа обучающихся;</p> <p>5 - 8 — обучающиеся образовательной организации охвачены организованным отдыхом в каникулярное время менее чем на 75 %, но более чем на 50 %, от общего числа обучающихся;</p> <p>0 — обучающиеся</p>

		образовательной организации охвачены организованным отдыхом в каникулярное время менее чем на 50 %, от общего числа обучающихся;
л)	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством питания, организуемого в образовательных организациях, от числа опрошенных получателей услуг (ОЦЕНИВАЕТСЯ МЕТОДОМ АНКЕТИРОВАНИЯ) ⁴	Метод анкетирования: 0-9,9 % - 0 баллов; 10-19,9 % — 1 балл; 20-29,9 % — 2 балла; 30-39,9 % — 3 балла; 40-49,9 % — 4 балла; 50-59,9 % — 5 баллов; 60-69,9 % — 6 баллов; 70-79,9 % — 7 баллов; 80-89,9 % — 8 баллов; 90-99,9 % — 9 баллов; 100 % - 10 баллов
3	Коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и компетентность специалистов)	
а)	Доля получателей образовательных услуг, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным, от числа опрошенных получателей услуг (ОЦЕНИВАЕТСЯ МЕТОДОМ АНКЕТИРОВАНИЯ)	Метод анкетирования: 0-9,9 % - 0 баллов; 10-19,9 % — 1 балл; 20-29,9 % — 2 балла; 30-39,9 % — 3 балла; 40-49,9 % — 4 балла; 50-59,9 % — 5 баллов; 60-69,9 % — 6 баллов; 70-79,9 % — 7 баллов; 80-89,9 % — 8 баллов; 90-99,9 % — 9 баллов; 100 % - 10 баллов
б)	Доля получателей образовательных услуг, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме, от числа опрошенных получателей услуг (ОЦЕНИВАЕТСЯ МЕТОДОМ АНКЕТИРОВАНИЯ)	Метод анкетирования: 0-9,9 % - 0 баллов; 10-19,9 % — 1 балл; 20-29,9 % — 2 балла; 30-39,9 % — 3 балла; 40-49,9 % — 4 балла; 50-59,9 % — 5 баллов; 60-69,9 % — 6 баллов; 70-79,9 % — 7 баллов; 80-89,9 % — 8 баллов;

⁴ Применяется для образовательных организаций, осуществляющих питание детей

		90-99,9 % — 9 баллов; 100 % - 10 баллов
4	Удовлетворенность качеством образования в организации	
а)	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством образования в организации, от числа опрошенных получателей услуг (ОЦЕНИВАЕТСЯ МЕТОДОМ АНКЕТИРОВАНИЯ)	Метод анкетирования: 0-9,9 % - 0 баллов; 10-19,9 % — 1 балл; 20-29,9 % — 2 балла; 30-39,9 % — 3 балла; 40-49,9 % — 4 балла; 50-59,9 % — 5 баллов; 60-69,9 % — 6 баллов; 70-79,9 % — 7 баллов; 80-89,9 % — 8 баллов; 90-99,9 % — 9 баллов; 100 % - 10 баллов
б)	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым и другим людям, нуждающимся в данной услуге, от числа опрошенных получателей услуг (ОЦЕНИВАЕТСЯ МЕТОДОМ АНКЕТИРОВАНИЯ)	Метод анкетирования: 0-9,9 % - 0 баллов; 10-19,9 % — 1 балл; 20-29,9 % — 2 балла; 30-39,9 % — 3 балла; 40-49,9 % — 4 балла; 50-59,9 % — 5 баллов; 60-69,9 % — 6 баллов; 70-79,9 % — 7 баллов; 80-89,9 % — 8 баллов; 90-99,9 % — 9 баллов; 100 % - 10 баллов