**Приложение №1**

**Критерии и показатели независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере образования**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование критерия** | **Показатель** | **Баллы** | **Метод проведения оценки** |
| **1. Открытость и доступность информации об образовательной организации** | | | |
| 1.1Наличие сайта | 1. Открытость  История - *наличие исторической справки с информацией о дате создания и основных этапах развития образовательного учреждения* | 0 – данная информация отсутствует  1 – краткая историческая справка  2 – развёрнутое жизнеописание школы |  |
|  | 2.Полное наименование учреждения  Примечание. *При наличии копии лицензии на осуществление образовательной деятельности либо свидетельства о государственной аккредитации отдельно прописывать наименование ненужно.* | 0 – нет  1 – есть |  |
|  | Структура образовательного учреждения - *представление структуры управления деятельностью образовательного учреждения (блок-схема, таблица…)* | 0 – данная информация отсутствует  1 – отсутствие конкретного описания. Информация «размазана» по разделам сайта  2 – максимально развёрнутое |  |
|  | Состав работников - *персональный состав педагогических работников с указанием уровня образования и квалификации* | 0 – данная информация отсутствует  1 – имя фамилия + предмет  2 – фото + имя фамилия + предмет  3 – фото + имя фамилия + предмет + квалификация для идеала + педстаж |  |
|  | Условия приёма учащихся - *представление условий и документов, необходимых для приема учащихся в образовательное учреждение* | 0 – данная информация отсутствует  1 – присутствует частично  2 – есть в полной мере |  |
|  | Реализуемые основные и дополнительные образовательные программы *с указанием численности лиц, обучающихся за счет средств соответствующего бюджета бюджетной системы Российской Федерации* | 0 – данная информация отсутствует  1 – присутствует частично  2 – есть в полной мере |  |
|  | Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса - *информация о наличии библиотеки, спортивных сооружений, об условиях питания, медицинского обслуживания, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям* | 0 – данная информация отсутствует  1 – присутствует частично  2 – есть в полной мере |  |
|  | Финансы - *поступление и расходование финансовых и материальных средств по итогам финансового года* | 0 – нет  1 – есть |  |
|  | Организация платных услуг - порядок оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, с указанием стоимости | 3 – есть всё: виды+порядок оказания+образец договора+стоимость  2 – что-то отсутствует.  1 – есть только наименование услуг.  0 – нет такой информации |  |
|  | Копии:  - лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);  - свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями);  - утвержденные в установленном порядке плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы образовательного учреждения | За каждый документ  0 – отсутствует (так же ставится в случае если есть, но с истёкшим сроком)  1 – присутствует |  |
|  | Отчет о результатах самообследования включая результаты внутренней оценки качества образования в образовательном учреждении | 0 – данная информация отсутствует либо более чем годичной давности  1 – присутствует |  |
|  | Публичный отчёт | 0 – данная информация отсутствует либо более чем годичной давности  1 – присутствует |  |
|  | Новости. Анонсы – наличие новостной ленты с регулярным представлением информации о деятельности образовательного учреждения, о образовательных событиях происходящих в стране, крае, районе. | 0 – новостной блок отсутствует;  1 – есть, но обновляется не чаще одного раза в три месяца;  2 – есть, обновляется как минимум раз в месяц.  3 – есть обновляется чаще раза в месяц, содержит развёрнутую информацию о произошедших либо планируемых мероприятиях. |  |
|  | Наличие расписания звонков, уроков, кружков, секций. | 3 – есть расписание звонков + актуальное расписание уроков (актуальность оценивается прописанной датой, в отсутствии таковой считаем, что этого нет) + кружки и секции так же с учётом актуальности.  2 – из вышеперечисленного нет одного или двух пунктов  1 – только расписание звонков  0 – нет такой информации |  |
|  | Информация о достижениях школы, её учителей и учеников Информация об участии школы, учеников, учителей в городских, районных, краевых, российский олимпиадах, соревнованиях, конкурсах. | 3 – есть подробное (школы+учеников+учителей) хронологическое представление всех успехов за прошедшие 3 и более года  2 – либо подробное, но за промежуток времени менее трёх лет, либо совсем лаконичное.  1 – скромное и без деталей  0 – нет такой информации |  |
| Наличие интерактивных форм и обратной связи | Контактная информация (адрес, телефон, email, схема проезда); | 3 – есть Адрес + телефон + email + схема проезда  2 – есть Адрес + телефон + email  1 – есть Адрес  0 – нет такой информации |  |
|  | Форум | 0 – нет такого модуля либо есть, но без организованных на нём тем  1 – есть модуль, есть темы, но вообще нет активности  2 – в форуме более двух активных (комментарии не реже 1 раза в месяц) темы  3 – если ситуация лучше чем было описано выше. |  |
|  | Гостевая книга | 0 – нет такого  1 – есть модуль, но нет записей  2 – есть модуль, с небольшим количеством(до пяти) записей  3 – присутствующий, активно пополняемый модуль. |  |
| Методическая работа на сайте | Наличие методических работ педагогов - *разработки уроков, внеурочных мероприятий, мастер-классы, авторские электронные образовательные ресурсы* | 0 – нет такого  1 – есть чисто символически от 1 до 3-х материалов.  2 – есть, по различным тематикам, но не пополняются.  3 – активно живущий раздел сайта. Материалы разноплановые и регулярно (не реже раз в полгода) пополняются |  |
|  | Работа ШМО - *отражение деятельности методических объединений школы с представлением наработанных материалов* | 0 – нет такого  1 – есть чисто символически от 1 до 3-х материалов.  2 – есть, по различным тематикам, но не пополняются.  3 – активно живущий раздел сайта. Материалы разноплановые и регулярно (не реже раз в полгода) пополняются |  |
|  | Наличие ссылок на связанные сайты - *образовательно-воспитательного характера, органов управления образованием, министерств и ведомств напрямую или косвенно связанных с образованием* | 0 – нет такого  1 – не более пяти ссылок  2 – много (более пяти), разноплановые. |  |
| Деятельность учащихся | Творческие работы учащихся (сочинения, стихи, рисунки, видео, музыка…) | 0 – нет такого  1 – не более пяти ссылок  2 – много (более пяти), разноплановые. |  |
|  | Наличие страниц, разделов сайта, созданных учениками | 0 – нет такого  1 – ученики периодически (не реже одного раза в пол года) оформляют некоторые страницы сайта  2 – ученики ведут собственный(е) раздел(ы) (новостной, страницу класса…)  3 – наличие нескольких разделов регулярно поддерживаемых уч-ся, либо использование сайта как платформы для проведения проектов |  |
| Профориентация | Материалы для выпускников - советы, *рекомендации, тестовые варианты экзаменационных заданий* | 0 – нет такого  1 – есть только что одно  2 – есть полный набор но не обновляется  3 – есть полный набор, разноплановой, регулярно обновляемой информации |  |
| Информация о ВУЗах, СУЗах района, городов края | 0 – нет такого  1 – есть |  |
| Оформление сайта | Цветовое решение - *визуальная комфортность, единая гамма, использование 3-4 цветов в оформлении* | 1 – некомфортно  2 – приятно  3 – радует глаз |  |
|  | Шрифты - *одинаковый стиль, использование не более 3-4 шрифтов. Удобство чтения текста оптимальность размера, сочетания цвета текста и цвета фона* | 1 – некомфортно  2 – приятно  3 – радует глаз |  |
|  | Изображения - *оправданность использования, оптимальные размеры, качество, структура размещения* | 0 – нет изображений  1 – неаккуратность в размещении изображений, неоправданно большого размера…  2 – есть, но беспорядочно, не всегда удачного качества и размера  3 – изображения систематизированы, оптимальны по качеству и размеру |  |
|  | Удобство навигации - доступность меню, продуманность структуры, отсутствие неработающих элементов | 1 – нелогичное меню. Сложно сориентироваться в местоположении информации. Главное меню скрывается при открытии некоторых страниц. Есть неработающие элементы.  2 – комфортно и удобно, но есть нюансы…  3 – меню продумано, лаконично, структурировано, лишено неработающих элементов. |  |
| 1.2. Информационная открытость (наполнение сайта учреждения).  Наличие на сайте необходимой информации на основании действующего законодательства и иных нормативных правовых документов | 1. Наличие информации на официальном сайте организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее соответствие требованиям Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 10.07.2013 № 582 | Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5:  0 – отсутствие информации;  1 – размещение менее 50% информации, предусмотренной установленными требованиями;  2 – размещение более 50% информации, низкое качество содержания размещенной информации,  3 – информация размещена полностью (все показатели), низкое качество содержания размещенной информации;  4 – информация размещена полностью (все показатели), высокое качество содержания размещенной информации; неактуальность представляемой информации;  5 – информация размещена полностью (все показатели), высокое качество содержания размещенной информации; актуальность и достоверность представляемой информации | Исследование официальных сайтов проводится через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации, качества ее содержания, удобства доступа к информации для посетителя официального сайта |
| 1.3 Обновляемость сайта | Количество обновлений в месяц | Более 1 раза в неделю-5  3 раза в месяц- 4.  2 раза в месяц - 3.  1 раз в месяц- 2 | Мониторинг обновляемости информации |
| 1.4 Наличие своего печатного издания | Есть или нет (при условии распространения в местном сообществе не реже 1 раза в квартал | Есть-5.  Нет-0 | Ознакомление с печатным изданием. |
| **2. Комфортность условий для участников образовательных отношений** | | | |
| 2.1 Территория образовательной организации | Соответствие нормам | 0 – нет такого 1 – есть | Протокол районной комиссии по благоустройству территорий организаций |
| Зонирование | 0 – нет такого 1 – есть |
| Озеленение | 0 – нет такого 1 – есть |
| Благоустройство | 0 – нет такого 1 – есть |
| Малые архитектурные формы | 0 – нет такого 1 – есть |
| Спортивные сооружения и площадки | 0 – нет такого 1 – есть |
| 2.2. Санитарные условия в образовательной организации | Наличие/отсутствие замечаний проверяющих органов | 0 – есть  1 – нет |  |
| 2.3. Обеспечение противопожарной и иной безопасности в образовательной организации | Наличие/отсутствие замечаний проверяющих органов | 0 – есть  1 –нет |  |
| 2.4.Наличие надлежащих условий для питания обучающихся | Наличие/отсутствие замечаний проверяющих органов, жалоб, благодарностей от обучающихся, родителей (законных представителей) на качество условий и питание в столовой образовательной организации | 0 – есть  1 –нет +1 за наличие благодарностей |  |
| 2.5. Медицинское обслуживание | Наличие кабинета. (лицензия) | 0 – есть  1 –нет |  |
| 2.6. Материально – техническое обеспечение образовательного процесса | Наличие в учреждении современной мебели, спортивного инвентаря, персональных электронно-вычислительных машин  АРМ учителя, ученика, администрации. | 3- в полном объеме  2- 90%;  1-80%;  0-ниже 80%. |  |
| 2.7. Наличие единых требований к одежде обучающихся | Школьная форма для обучающихся - деловой стиль), дресс-код для сотрудников, символика, логотипы | «5» - в образовательной организации принят локальный нормативный документ о введении школьной формы или требований к одежде обучающихся и сотрудников, разработаны отличительные логотипы и символика образовательной организации для ношения на одежде. Требования документов выполняются всеми обучающимися и сотрудниками, в школьной одежде присутствуют отличительные логотипы и символика образовательной организации. Внешний вид обучающихся опрятный. Соблюдение требований поддерживается всеми участниками образовательного процесса  «4» - в образовательной организации принят локальный нормативный документ о введении школьной формы или требований к одежде обучающихся и сотрудников, разработаны отличительные логотипы и символика образовательной организации для ношения на одежде. Требования документов выполняются не всеми обучающимися и сотрудниками, в одежде присутствуют отличительные логотипы и символика образовательной организации не у всех обучающихся и сотрудников. Внешний вид обучающихся опрятный. Соблюдение требований поддерживается всеми участниками образовательного процесса.  «0-3» - в образовательной организации принят (не принят) локальный нормативный документ о введении школьной формы или требований к одежде обучающихся и сотрудников, разработаны (не разработаны) отличительные логотипы и символика образовательной организации для ношения на одежде. Требования документов выполняются (не выполняются) всеми (не всеми) обучающимися и сотрудниками, в школьной одежде присутствуют (не присутствуют) отличительные логотипы и символика образовательной организации. Внешний вид обучающихся опрятный (не опрятный). Соблюдение требований поддерживается всеми (не всеми) участниками образовательного процесса. | Наблюдение |
| 2.8. Уровень психологического комфорта в образовательной организации | Доля персонала, которая удовлетворена психологическим комфортом от числа опрошенного персонала организации | 0 – от 0 до 10 %,  1 – от 11 до 30 %,  2 – от 31 до 50 %  3 – от 51 до 70 %,  4 – от 71 до 90 %,  5 – от 91 до 100%. | Метод – анкетирование.  Опрос персонала организации |
| 2.9. Уровень психологического комфорта в образовательной организации для учащихся | Доля учащихся, которая удовлетворена психологическим комфортом от числа опрошенных | 0 – от 0 до 10 %,  1 – от 11 до 30 %,  2 – от 31 до 50 %  3 – от 51 до 70 %,  4 – от 71 до 90 %,  5 – от 91 до 100%. | Метод – анкетирование и  опрос учащихся |
| **3. Обеспеченность равного доступа к образованию для всех обучающихся с учетом разнообразия особых образовательных потребностей и индивидуальных возможностей.** | | | |
| 3.1. Наличие условий для обучения детей с ОВЗ | Архитектурная доступность  Наличие специалистов сопровождения: учитель – логопед, педагог –психолог, учитель –дефектолог.  Оснащенность кабинетов специалистов сопровождения, кабинета социально-бытовой ориентировки.  Наличие адаптивных программ | 0 – нет такого  1 – есть  0 – нет такого  1 – есть  0 – нет такого  1 – есть  0 – нет такого  1 – есть | Визуальное наблюдение |
| 3.2.Активность обучающихся в олимпиадах, конкурсах и проектах различных уровней. | Доля участников в соревнованиях, конкурсах, олимпиадах и т.п.) разного уровня за учебный год  Результативность выступления обучающихся в соревнованиях, конкурсах, олимпиадах и т.п.) за учебный год | 50-59% (2 балл);  60-79% (3 балла);  80-100% (4 балла).  - муниципального уровня (1балл за победителя и призера);  - регионального уровня (2 балла);  - федерального и международного уровней (3 балла). | наличие сертификатов участия  по наличию дипломов и грамот |
| 3.3. Индивидуальные образовательные программы и учебные планы для одаренных обучающихся | Наличие/ отсутствие программ и планов | 0 – нет такого  1 – есть |  |
| 3.4. Наличие профилей обучения, ИОП на старшей ступени общего образования | Наличие/ отсутствие программ и планов | 0 – нет такого  3 – есть |  |
| 3.5.Охват услугами дополнительного образования | Доля учащихся охваченных услугами дополнительного образования | 0 – от 0 до 10 %,  1 – от 11 до 30 %,  2 – от 31 до 50 %  3 – от 51 до 70 %,  4 – от 71 до 90 %,  5 – от 91 до 100%. | Отчеты школ |
| 3.6. Разнообразие форм работы с одаренными детьми | Наличие/отсутствие разнообразия и современности | 0 – нет такого  1 – есть |  |
| **4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации** | | | |
| 4.1. Профессиональная компетентность работников образовательной организации | Наличие квалификационной категории и звания  Прохождение курсов повышения квалификации (раз в три года, 108 часов) | 0 – от 0 до 10 %,  1 – от 11 до 30 %,  2 – от 31 до 50 %  3 – от 51 до 70 %,  4 – от 71 до 90 %,  5 – от 91 до 100%.  0 – от 0 до 10 %,  1 – от 11 до 30 %,  2 – от 31 до 50 %  3 – от 51 до 70 %,  4 – от 71 до 90 %,  5 – от 91 до 100%. | Аттестационные листы  Наличие удостоверений |
| 4.2. Наличие условий для повышения квалификации работников образовательной организации | Наличие форм наставничества  Участие в районных и школьных методических объединениях  Участие в конкурсах профессионального мастерства различных уровней (наличие сертификатов)  Результативность участия в конкурсах профессионального мастерства различных уровней (наличие дипломов и грамот) | 0 – нет такого  1 – есть  5-100% участвуют в профессиональных объединениях школы и района  4- 90% участвуют в профессиональных объединениях школы и района  3-80% участвуют в профессиональных объединениях школы и района  2- 70% участвуют в профессиональных объединениях школы и района   1. 60% участвуют в профессиональных объединениях школы и района   50% участвуют в профессиональных объединениях школы и района  - муниципального уровня (1 балл);  - регионального уровня (2 балла);  - федерального и международного уровней (3 балла).  - муниципального уровня (1 балл);  - регионального уровня (2 балла);  - федерального и международного уровней (3 балла). |  |
| 4.3. Жалобы обучающихся, родителей (законных представителей) на конфликты с работниками образовательной организации.  Обоснованные жалобы работников образовательной организации на администрацию образовательной организации, обучающихся, родителей (законных представителей) | Наличие обоснованных/ отсутствие жалоб обучающихся, родителей (законных представителей) на конфликты с работниками образовательной организации.  Наличие/отсутствие жалоб работников образовательной организации на обучающихся, родителей (законных представителей) | 0 – есть  1 –нет  0 – есть  1 –нет | По результатам конфликтной комиссии управления образования |
| 4.4. Мнение представителей родительского сообщества о доброжелательности и вежливости работников образовательной организации | Доля лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных лиц | 0 – от 0 до 10 %,  1 – от 11 до 30 %,  2 – от 31 до 50 %  3 – от 51 до 70 %,  4 – от 71 до 90 %,  5 – от 91 до 100%. | Метод – анкетирование.  Опросы родителей (законных представителей) обучающихся. |
| 4.5. Мнение обучающихся о доброжелательности и вежливости работников образовательной организации | Доля лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных лиц | 0 – от 0 до 10 %,  1 – от 11 до 30 %,  2 – от 31 до 50 %  3 – от 51 до 70 %,  4 – от 71 до 90 %,  5 – от 91 до 100%. | Метод – анкетирование.  Опросы обучающихся |
| 5.Общественная активность образовательной организации в сетевых взаимодействиях и с местным сообществом | | | |
| 5.1. Активность образовательной организации в сетевых взаимодействиях с образовательными и другими организациями различных форм собственности в целях обучения и воспитания. Обеспечения качества условий образовательной деятельности | Наличие договоров, планов, проектов, программ, отчетов о сетевых взаимодействиях. | 0 – нет такого  1 –5 есть |  |
| 5.2. Активность работников образовательной организации в социальных проектах, конкурсах, в научно-методических мероприятиях (конференциях и др.) разных уровней | Участие образовательного учреждения и педагогов в социальных проектах, проведение школой и участие работников, обучающихся, их родителей в местных массовых мероприятиях культурного, спортивного и иного характера, включая местные субботники по озеленению и уборке территории населенных пунктов и т.п.) | 0 – нет такого  1 – 5 - есть |  |
| 5.3. Мнение органов местного самоуправления о роли образовательной организации в местном сообществе. | О наличие/отсутствие  социального партнерства между школой и окружающим ее сообществом и консолидации ресурсов для совместного решения как образовательных задач, так и социальных проблем | 0 – нет такого   1. разовое взаимодействие 2. постоянное взаимодействие 3. систематическое взаимодействие и инициативные выходы | Опрос членов местного органа самоуправления |
| **6. Удовлетворенность получателей услуг качеством обслуживания в образовательной организации** | | | |
| 6.1. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг | Удовлетворенность родителей (законных представителей), обучающихся на основной и старшей ступени обучения | Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5:  0 – от 0 до 10 %,  1 – от 11 до 30 %,  2 – от 31 до 50 %  3 – от 51 до 70 %,  4 – от 71 до 90 %,  5 – от 91 до 100%. | Метод – анкетирование.  Опросы родителей (законных представителей) обучающихся на основной и старшей ступени обучения |
| 6.2.Удовлетворенность условиями образовательного процесса | Удовлетворенность родителей (законных представителей), обучающихся начальной, основной и старшей ступени обучения | 0 – от 0 до 10 %,  1 – от 11 до 30 %,  2 – от 31 до 50 %  3 – от 51 до 70 %,  4 – от 71 до 90 %,  5 – от 91 до 100%. | Метод – анкетирование.  Опросы родителей (законных представителей) обучающихся на основной и старшей ступени обучения |

Приложение № 2

**Сводная таблица независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования (проект)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **Открытость и доступность информации об организации** | | | **Комфортность условий и доступность получения услуг в сфере образования, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья** | | | **Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации** | | **Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг** | **Результативность деятельности организации** | **Рейтинг** |
| **Показатели** | | | **Показатели** | | | **Показатели** | | **Показатель** | **Показатель** | **Средняя оценка** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 3

**План мероприятий по улучшению качества работы Учреждения (проект)**

Наименование организации:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование мероприятия** | **Основание реализации (результат независимой оценки качества)** | **Срок реализации** | **Ответственный** | **Результат** | **Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |