**Критерии независимой оценки качества работы**

 **муниципальных образовательных организаций /учреждений,**

**способам проведения оценки и методам рейтингования учреждений**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерии эффективности работы**  | **Показатели** | **Способы** **проведения оценки** | **Методы** **рейтингования** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. **Открытость и доступность информации об учреждении**
 |
| 1 | Информационная открытость (наполнение сайта учреждения) | 1. Наличие информации на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", её 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 N 582 (далее – Правила) по следующим показателям:

1) информация о дате создания учреждения, о месте нахождения учреждения и его филиалов (при наличии), режиме и графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты, о руководителях учреждения;2) информация и структуре и органах управления учреждением;3) копии Устава учреждения, локальных актов, лицензии и приложении к ней;4) информация о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов (модулей), предусмотренных соответствующей образовательной программой;5) информация о календарном графике с приложением его копии;6) информация о результатах приема и численности обучающихся по реализуемым образовательным программам;7) информация о трудоустройстве выпускников8) информация о персональном составе педагогических работников;9) информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности;10) отчет о результатах самообследования (в т.ч. о результатах выполнения государственного задания);11) информация об оказании платных образовательных услугах. | 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 | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2:0 – отсутствие информации; 1 – частичное размещение информации, низкое качество содержания размещенной информации, низкое качество содержания размещенной информации; 2 – информация размещена полностью (все показатели), высокое качество содержания размещенной информации.  |
| 2 | Возможность получения информации | 1.Возможность (доступность) дозвона до учреждения.1. Наличие возможности получения информации о деятельности учреждения через:

- разделы обратной связи (вопрос-ответ) официального сайта учреждения;- стенды, вывески и другие информационные носители | Опросы участников получающих образовательные услуги: обучающиеся, получающие услуги и родители, получающих услуги обучающихся.Опросы участников, получающих образовательные услуги: обучающиеся, родители | Каждый показатель оценивается по 2-х балльной шкале, от 0 до 1, где:Нет (0)-невозможно дозвониться; Да (1) – легко дозвонитьсяНет (0) – информация не доступна; Да (1) – информация доступна. |
|  | Рейтинг по критериям и показателям оценки учреждения в баллах и определение места |  |
| 1. **Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями**
 |
| 1 | Наличие условий внешнего благоустройства | 1. Присутствуют ли во внешнем благоустройстве следующие характеристики: чистота (отсутствие мусора) около учреждения;
2. освещение территории вокруг учреждения;
3. ограждение
4. учреждения; озеленение территории.
 | Опросы участников получающих образовательные услуги: обучающиеся, родители. | Каждый показатель оценивается по 2-х балльной шкале, от 0 до 1:Нет (0) – отсутствие комфортных условий для получения услуг; Да (1) – наличие комфортных условий для получения услуг в полном объеме.  |
| 2 | Наличие условий внутреннего благоустройства | 1. Наличие комфортных условий для питания обучающихся.
2. Наличие комфортных условий для медицинского обслуживания обучающихся.
3. Наличие комфортных условий внутреннего благоустройства (санитарно-гигиенических помещений на каждом этаже для обучающихся обоего пола, соблюдение чистоты (отсутствие мусора) внутри учреждения)
 | Опросы участников получающих образовательные услуги: 2 – обучающиеся; 3 – родители. | Каждый показатель оценивается по 2-х балльной шкале, от 0 до 1:1. Нет (0) – отсутствие комфортных условий для питания обучающихся;

Да (1) – наличие комфортных условий для питания обучающихся. 1. Нет (0) – отсутствие комфортных условий для медицинского обслуживания обучающихся;

Да (1) – наличие комфортных условий для медицинского обслуживания обучающихся. 1. Нет (0) – отсутствие комфортных условий внутреннего благоустройства;

Да (1) – наличие комфортных условий для получения услуг в полном объеме.  |
| 3 | «Доступная среда» для граждан с ограниченными возможностями здоровья |  Наличие у учреждения элементов доступности среды для социального обслуживания инвалидов различных категорий: на кресле-коляске, с поражением опорно-двигательного аппарата, с инвалидностью по зрению, с инвалидностью по слуху, с особенностями психического развития  |  Опросы участников получающих образовательные услуги по наименованию элементов, предусмотренным в Паспорте учреждения (входная группа, пути движения, зона обслуживания, санитарно-бытовые помещения, средства информации и телекоммуникации, территория объекта): обучающиеся. | Оценивается каждый критерий по 3-х балльной шкале, от 0 до 2 и устанавливается среднее значение показателя:Нет (0) – среда недоступна для инвалидов; Да (1) – среда частично доступна для инвалидов;Да (2) – среда полностью доступна для инвалидов. |
|  | Рейтинг по критериям и показателям оценки учреждения в баллах и определение места |  |
| 1. **Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения**
 |
| 1 | Взаимодействие с работниками учреждения | 1. Соблюдение доброжелательности, вежливости и компетентностиразличных категорий работников учреждения.
 | Опросы участников получающих образовательные услуги: обучающиеся, родители. | Показатель оценивается по 2-х балльной шкале, от 0 до 1:Нет (0) – наблюдаются случаи недоброжелательности и некомпетентности различных категорий работников учрежденияДа (1) – отсутствуют случаи недоброжелательности и некомпетентности различных категорий работников учреждения  |
|  | Рейтинг по критериям и показателям оценки учреждения в баллах и определение места |  |
| 1. **Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг**
 |
| 1 | Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении |  Анкетирование участников получающих образовательные услуги: обучающиеся, родители. | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2:0 баллов - в случае наличия от 0% до 30% респондентов высокого уровня удовлетворенности по анкете от общего количества респондентов;1 балл - в случае наличия от 30% до 50% респондентов высокого уровня удовлетворенности по анкете от общего количества респондентов;2 балла - в случае наличия от 50% до 100% респондентов высокого уровня удовлетворенности по анкете от общего количества респондентов. |
|  | Рейтинг по критериям и показателям оценки учреждения в баллах и определение места |  |
| **Результативность деятельности учреждения**  |
| 1 | Качество оказываемой муниципальной услуги | Показатели качества оказываемой муниципальной услуги, установленные в муниципальном задании:* Доля педагогических работников, получивших документы о дополнительном образовании и (или) повышении квалификации;
* Укомплектованность штатными педагогическими кадрами, реализующими общеобразовательные программы;
* Доля выпускников 9 класса, получивших аттестат об основном общем образовании, к общей численности учащихся 9 классов;
* Доля выпускников 11 класса, получивших аттестат о среднем общем образовании, к общей численности учащихся 11 классов;
* Доля выпускников, поступивших в учреждения среднего и высшего профессионального образования к общей численности выпускников, окончивших учреждение.
 | Исследование официального сайта проводится через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации о государственном задании и показателей о его выполнении | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2:0 – недостижение планового значения показателя (ухудшение динамики и т.п.); 1 – достижение планового значения показателя (на уровне предыдущего отчетного периода); 2 – превышение планового значения показателя (улучшение динамики и пр.).  |
|  | Рейтинг по критериям и показателям оценки учреждения в баллах и определение места |  |
|  | Общий рейтинг по каждому направлению (блоку) оценки учреждения в баллах и определение суммы мест |  |