

Проведение независимой оценки  
качества образовательной деятельности организаций,  
осуществляющих образовательную деятельность

09.02.2017

## Нормативно-правовые акты

– Федеральный закон от 21 июля 2012 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»

– Приказ Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»

– «Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» от 1 апреля 2015 года

– «Методические рекомендации по расчёту показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» от 14 сентября 2016 года

– «Этапы проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в период 2015 - 2018 г.г.» протокол заседания Общественного совета №2 от 29 сентября 2015 года

– «Перечень образовательных организаций, в отношении которых будет проведена независимая оценка в 2017 году» протокол заседания Общественного совета №8 от 16 декабря 2016 года

– Постановление Правительства РФ от 10 июля 2013 г. №582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об ОО»

– Приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 года №785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно – телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации»

– Постановление Правительства Российской Федерации от 05.08.2013 № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»

– Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.06.2013 № 462 «Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организацией»

– Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2013 № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»

## Опросный лист

для заполнения организацией-оператором по образовательной организации

### Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность (критерий 1)

1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»:

| № п/п                             | Позиция оценивания  | Максимальный балл за позицию |
|-----------------------------------|---|------------------------------|
| 1.                                | Наличие сведений о деятельности организации   | 1                            |
| 2.                                | Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления  | 1                            |
| 3.                                | Наличие документов об организации   | 1                            |
| 4.                                | Наличие сведений о реализуемых образовательных программах   | 2                            |
| 5.                                | Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации   | 1                            |
| 6.                                | Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации  | 2                            |
| 7.                                | Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг | 2                            |
| <b>Итоговый максимальный балл</b> |   | <b>10</b>                    |

1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации

| № п/п                             | Позиция оценивания   | Максимальный балл за позицию |
|-----------------------------------|--|------------------------------|
| 1.                                | Наличие сведений о руководителе организации  | 1                            |
| 2.                                | Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее – контактные данные)    | 1                            |
| 3.                                | Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации  | 1                            |
| 4.                                | Наличие контактных данных заместителей руководителя организации  | 1                            |
| 5.                                | Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации                                 | 1                            |
| 6.                                | Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации                   | 1                            |
| 7.                                | Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации                                 | 1                            |
| 8.                                | Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации | 1                            |
| 9.                                | Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах                           | 1                            |
| 10.                               | Наименование направления подготовки и (или) специальности  | 1                            |
| <b>Итоговый максимальный балл</b> |  | <b>10</b>                    |

1.3. Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации:

| № п/п                             | Позиция оценивания   | Максимальный балл за позицию |
|-----------------------------------|--|------------------------------|
| 1.                                | Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией   | 2                            |
| в том числе:                      |  |                              |
| 2.                                | по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия)   | 2                            |
| 3.                                | по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов)   | 2                            |
| 4.                                | с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса)  | 2                            |
| 5.                                | наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации) | 2                            |
| <b>Итоговый максимальный балл</b> |  | <b>10</b>                    |

1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)

| № п/п                             | Позиция оценивания   | Максимальный балл за позицию |
|-----------------------------------|--|------------------------------|
| 1.                                | Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения  | 2                            |
| 2.                                | Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.)   | 2                            |
| 3.                                | Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан) | 3                            |
| 4.                                | Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)   | 3                            |
| <b>Итоговый максимальный балл</b> |  | <b>10</b>                    |

## Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (критерий 2)

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону)<sup>1</sup> (в сопоставимых показателях)

| № п/п                             | Позиция оценивания  | Балл за позицию  |
|-----------------------------------|---|--|
| 1.                                | Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося)   | 0 - ниже среднего по городу (региону)<br>1 - равно или выше среднего по городу (региону) |
| 2.                                | Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя)   |  |
| 3.                                | Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив)   |  |
| 4.                                | Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок)   |  |
| 5.                                | Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)  | 0 – нет в наличии, не обеспечены,<br>1 – есть в наличии, обеспечены                      |
| 6.                                | Наличие современной библиотеки-медиаотеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет   |  |
| 7.                                | Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.) |  |
| 8.                                | Наличие электронных интерактивных лабораторий   |  |
| 9.                                | Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием  |  |
| 10.                               | Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям)  |  |
| <b>Итоговый максимальный балл</b> |   | <b>10</b>  |

2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся

| № п/п                             | Позиция оценивания   | Максимальный балл за позицию |
|-----------------------------------|--|------------------------------|
| 1.                                | Наличие спортивного зала   | 2                            |
| 2.                                | Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона)   | 1                            |
| 3.                                | Наличие тренажерного зала  | 1                            |
| 4.                                | Наличие бассейна   | 1                            |
| 5.                                | Наличие медицинского кабинета  | 2                            |
| 6.                                | Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.) | 1                            |
| 7.                                | Наличие столовой на территории организации   | 2                            |
| <b>Итоговый максимальный балл</b> |  | <b>10</b>                    |

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися

| № п/п | Позиция оценивания  | Максимальный балл за позицию |
|-------|---|------------------------------|
| 1.    | Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся) | 3                            |
| 2.    | Использование дистанционных образовательных технологий  | 3                            |
| 3.    | Проведение психологических и социологических исследований, опросов  | 2                            |

<sup>1</sup> Средние значения показателей по городу (региону) рассчитывается по итогам обработки информации по всем обследованным организациям

|                                   |   |           |
|-----------------------------------|---|-----------|
| 4.                                | Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации) | 2         |
| <b>Итоговый максимальный балл</b> |   | <b>10</b> |

#### 2.4. Наличие дополнительных образовательных программ

| № п/п                             | Позиция оценивания  | Максимальный балл за позицию |
|-----------------------------------|---|------------------------------|
| 1.                                | Наличие программ социально-педагогической направленности    | 1                            |
| 2.                                | Наличие программ технической направленности                 | 2                            |
| 3.                                | Наличие программ физкультурно-спортивной направленности     | 1                            |
| 4.                                | Наличие программ художественной направленности              | 1                            |
| 5.                                | Наличие программ естественно-научной направленности         | 2                            |
| 6.                                | Наличие программ туристско-краеведческой направленности     | 1                            |
| 7.                                | Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ | 2                            |
| <b>Итоговый максимальный балл</b> |   | <b>10</b>                    |

2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях:

| № п/п                             | Позиция оценивания  | Максимальный балл за позицию |
|-----------------------------------|---|------------------------------|
| 1.                                | Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации  | 1                            |
| 2.                                | Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл)                                     | 1                            |
| 3.                                | Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный (по 1 баллу за каждый уровень))                   | 3                            |
| 4.                                | Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл) в отчетном году | 1                            |
| 5.                                | Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный)   | 3                            |
| 6.                                | Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО  | 1                            |
| <b>Итоговый максимальный балл</b> |   | <b>10</b>                    |

#### 2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи

| № п/п                             | Позиция оценивания   | Максимальный балл за позицию |
|-----------------------------------|--|------------------------------|
| 1.                                | Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся) | 3                            |
| 2.                                | Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся  | 2                            |
| 3.                                | Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий  | 2                            |
| 4.                                | Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве  | 3                            |
| <b>Итоговый максимальный балл</b> |  | <b>10</b>                    |

## 2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

| № п/п                             | Позиция оценивания   | Максимальный балл за позицию |
|-----------------------------------|--|------------------------------|
| 1.                                | Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья   | 2                            |
| 2.                                | Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов  | 1                            |
| 3.                                | Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования   | 1                            |
| 4.                                | Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование  | 2                            |
| 5.                                | Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь   | 1                            |
| 6.                                | Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.) | 1                            |
| 7.                                | Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)  | 1                            |
| 8.                                | Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья  | 1                            |
| <b>Итоговый максимальный балл</b> |  | <b>10</b>                    |

**Анкета для участников образовательного процесса**  
(размещается в открытом доступе)

| <b>№ п/п</b> | <b>Вопросы анкеты</b>  | <b>Балл</b> | <b>Примечание</b>   |
|--------------|--|-------------|---|
| <b>1</b>     | <b>Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте (критерий 1)</b>  |             |   |
| <b>1.1</b>   | <b>Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности</b>  |             |   |
|              | неудовлетворительно, не устраивает   | 0           | информация отсутствует  |
|              | плохо, не соответствует минимальным требованиям  | 2,5         | информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна  |
|              | удовлетворительно, но со значительными недостатками  | 5           | информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна  |
|              | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков  | 7,5         | информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна  |
|              | отлично, полностью удовлетворен(а)   | 10          | информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна   |
| <b>1.2</b>   | <b>Наличие сведений о педагогических работниках организации</b>  |             |   |
|              | неудовлетворительно, не устраивает   | 0           | информация отсутствует  |
|              | плохо, не соответствует минимальным требованиям  | 2,5         | информация представлена не полностью  |
|              | удовлетворительно, но со значительными недостатками  | 5           | информация представлена полностью, но со значительными недостатками   |
|              | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков  | 7,5         | информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков  |
|              | отлично, полностью удовлетворен(а)   | 10          | информация размещена полностью, размещена актуальная информация   |
| <b>1.3</b>   | <b>Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации</b> |             |   |
|              | неудовлетворительно, не устраивает   | 0           | взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено  |
|              | плохо, не соответствует минимальным требованиям  | 2,5         | обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг   |
|              | удовлетворительно, но со значительными недостатками  | 5           | обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте          |
|              | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков  | 7,5         | обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга |



| № п/п      | Вопросы анкеты  | Балл | Примечание  |
|------------|---|------|---|
|            | отлично, полностью удовлетворен(а)  | 10   | Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации |
| <b>1.4</b> | <b>Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)</b> |      |   |
|            | неудовлетворительно, не устраивает  | 0    | не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан  |
|            | плохо, не соответствует минимальным требованиям   | 2,5  | наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте  |
|            | удовлетворительно, но со значительными недостатками   | 5    | обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону  |
|            | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков   | 7,5  | обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте   |
|            | отлично, полностью удовлетворен(а)  | 10   | обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени  |
| <b>2.</b>  | <b>Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (критерий 2)</b>   |      |   |
| <b>2.1</b> | <b>Материально-техническое и информационное обеспечение организации</b>   |      |   |
|            | неудовлетворительно, не устраивает  | 0    | полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты   |
|            | плохо, не соответствует минимальным требованиям   | 2,5  | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения  |
|            | удовлетворительно, но со значительными недостатками   | 5    | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения  |
|            | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков   | 7,5  | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету  |
|            | отлично, полностью удовлетворен(а)  | 10   | имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету  |
| <b>2.2</b> | <b>Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся</b>  |      |   |

| № п/п  | Вопросы анкеты  | Балл | Примечание  |
|--|---|------|---|
| <b>Условия для охраны и укрепления здоровья:</b>   |   |      |   |
|  | неудовлетворительно, не устраивает                        | 0    | необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки, столовая (буфет))   |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками       | 2,5  | организация имеет только физкультурный зал  |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 5    | организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.)   |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а)                        | 7,5  | организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности                         |
| <b>Условия по организации питания обучающихся:</b> |   |      |   |
|  | неудовлетворительно, не устраивает                        | 0    | необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет))   |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а)                        | 2,5  | в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания               |
| <b>2.3</b>   | <b>Условия для индивидуальной работы с обучающимися</b>   |      |   |
|  | неудовлетворительно, не устраивает                        | 0    | в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися   |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям           | 2,5  | условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет   |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками       | 5    | в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ   |
|  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков | 7,5  | в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ |
|  | отлично, полностью удовлетворен(а)                        | 10   | отлично, полностью удовлетворен(а)  |
| <b>2.4</b>   | <b>Наличие дополнительных образовательных программ</b>    |      |   |
|  | неудовлетворительно, не устраивает                        | 0    | дополнительные образовательные программы не реализуются   |
|  | плохо, не соответствует минимальным требованиям           | 2,5  | реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа  |
|  | удовлетворительно, но со значительными недостатками       | 5    | реализуется 2 дополнительных образовательных программы  |
|  | в целом хорошо, за исключением                            | 7,5  | реализуются 3 дополнительные образовательные  |

| № п/п      | Вопросы анкеты   | Балл | Примечание  |
|------------|--|------|---|
|            | незначительных недостатков   |      | программы   |
|            | отлично, полностью удовлетворен(а)   | 10   | реализуются более 3 дополнительных образовательных программ   |
| <b>2.5</b> | <b>Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях</b> |      |   |
|            | неудовлетворительно, не устраивает   | 0    | условия для развития творческих способностей не предоставлены   |
|            | плохо, не соответствует минимальным требованиям  | 2,5  | предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях  |
|            | удовлетворительно, но со значительными недостатками  | 5    | предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры)  |
|            | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков  | 7,5  | предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне                     |
|            | отлично, полностью удовлетворен(а)   | 10   | предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях  |
| <b>2.6</b> | <b>Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся</b>  |      |   |
|            | неудовлетворительно, не устраивает   | 0    | Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи   |
|            | плохо, не соответствует минимальным требованиям  | 2,5  | вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно   |
|            | удовлетворительно, но со значительными недостатками  | 5    | имеется возможность качественно оказывать 1 из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)  |
|            | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков  | 7,5  | имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)  |
|            | отлично, полностью удовлетворен(а)   | 10   | имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)  |
| <b>2.7</b> | <b>Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</b>  |      |   |
|            | неудовлетворительно, не устраивает   | 0    | условия полностью отсутствуют   |
|            | плохо, не соответствует минимальным требованиям  | 2,5  | имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий |

| № п/п      | Вопросы анкеты  | Балл | Примечание  |
|------------|---|------|---|
|            |   |      | (вечернее, ночное), организованные рабочие места – некомфортны  |
|            | удовлетворительно, но со значительными недостатками   | 5    | организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги |
|            | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков                                   | 7,5  | условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда)         |
|            | отлично, полностью удовлетворен(а)  | 10   | условия полностью соответствуют потребностям  |
| <b>3</b>   | <b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников (критерий 3)</b>               |      |   |
| <b>3.1</b> | <b>Доброжелательность и вежливость работников</b>   |      |   |
|            | неудовлетворительно, не устраивает  | 0    | неудовлетворительно, не устраивает  |
|            | удовлетворительно   | 5    | удовлетворительно, но со значительными недостатками   |
|            | в целом хорошо, но есть недостатки  | 7,5  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков   |
|            | полностью устраивает  | 10   | отлично, полностью удовлетворен(а)  |
| <b>3.2</b> | <b>Компетентность работников</b>  |      |   |
|            | неудовлетворительно, не устраивает  | 0    | неудовлетворительно, не устраивает  |
|            | удовлетворительно   | 5    | удовлетворительно, но со значительными недостатками   |
|            | в целом хорошо, но есть недостатки  | 7,5  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков   |
|            | полностью устраивает  | 10   | отлично, полностью удовлетворен(а)  |
| <b>4</b>   | <b>Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации (критерий 4)</b> |      |   |
| <b>4.1</b> | <b>Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации</b>                      |      |   |
|            | неудовлетворительно, не устраивает  | 0    | неудовлетворительно, не устраивает  |
|            | удовлетворительно   | 5    | удовлетворительно, но со значительными недостатками   |
|            | в целом хорошо, но есть недостатки  | 7,5  | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков   |
|            | полностью устраивает  | 10   | отлично, полностью удовлетворен(а)  |
| <b>4.2</b> | <b>Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг</b>                       |      |   |
|            | неудовлетворительно, не устраивает  | 0    | неудовлетворительно, не устраивает  |
|            | удовлетворительно   | 5    | удовлетворительно, но со значительными недостатками   |

| <b>№ п/п</b> | <b>Вопросы анкеты</b>  | <b>Балл</b> | <b>Примечание</b>   |
|--------------|--|-------------|---|
|              | в целом хорошо, но есть недостатки                                   | 7,5         | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|              | полностью устраивает   | 10          | отлично, полностью удовлетворен(а)                        |
| <b>4.3</b>   | <b>Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым</b> |             |   |
|              | неудовлетворительно, не устраивает                                   | 0           | неудовлетворительно, не устраивает                        |
|              | удовлетворительно  | 5           | удовлетворительно, но со значительными недостатками       |
|              | в целом хорошо, но есть недостатки                                   | 7,5         | в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков |
|              | полностью устраивает   | 10          | отлично, полностью удовлетворен(а)                        |