**Методика расчета показателей независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Ульяновской области**

**(Рассмотрена на заседании общественного совета по вопросам образования Министерства образования и науки Ульяновской области, утверждена приказом ОГАУ «УО ЦСНК» 31.08.2016 №32)**

**Последовательность работ по расчету показателей независимой оценки**

**1 этап – сбор информации о результатах электронного голосования потребителей, подсчет баллов**

**2 этап – сбор результатов по итогам мониторинга сайтов образовательных организаций, соцопросов. Определение весового коэффициента.**

**3 этап - внесение данных в информационно-аналитическую систему ОГАУ «УО ЦСНК»**

**Электронное голосование**

Электронное голосование осуществляется потребителями образовательных услуг на сайте рейтинг-образование 73-рф.

Итоговое значение показателя формируется:

по результатам электронного голосования потребителей с применением весового коэффициента;

по результатам ежегодного регионального мониторинга сайтов образовательных организаций, проводимого организацией – оператором;

по итогам соцопросов, проводимых организацией оператором

Весовой коэффициент применяется в каждом показателе. Значение весового коэффициента формируется по результатам ежегодного регионального мониторинга сайтов образовательных организаций, проводимого организацией – оператором и (или) по итогам соцопросов, проводимых организацией оператором.

В показателях 1.1.,1.2. значение весового коэффициента определяется по зонам: зеленая зона (соответствие сайта требованиям законодательства 100%) -1, желтая зона(соответствие сайта требованиям законодательства от 70 до 99%) -0,8, красная зона(соответствие сайта требованиям законодательства –менее 70%)-0,5

В показателях 1.3.,1.4. значение весового коэффициента определяется по результатам ежегодного регионального мониторинга сайтов образовательных организаций (создана - не создана возможность для электронного взаимодействия с потребителями услуг) , проводимого организацией – оператором (создана- не создана возможность для электронного взаимодействия с потребителями услуг, созданы –не созданы условия для рассмотрения обращения граждан с применением электронных сервисов):при отсутствии соответствующих условий применяется коэффициент-о,8 и (или) по итогам соцопросов, проводимых организацией оператором: при наличии отрицательных отзывов применяется коэффициент-0,8.

В показателях 2.1.-2.7.- значение весового коэффициента определяется по результатам ежегодного регионального мониторинга сайтов образовательных организаций, проводимого организацией – оператором (оценивается полнота размещение сведений): при представлении сведений не в полном объеме применяется коэффициент-0,8 и (или) по итогам соцопросов, проводимых организацией оператором: при наличии отрицательных отзывов применяется коэффициент-0,8.

В показателях 3.1.-.3.2; 4.1.-4.3. - значение весового коэффициента определяется по итогам соцопросов, проводимых организацией оператором: при наличии отрицательных отзывов применяется коэффициент-0,8.

Таблица 1.

**Весовые коэффициенты групп показателей**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Критерии, показатели | Максимальное количество баллов за показатель | Весовой коэффициент показателей |
| I. | Открытость и доступность информации об организациях | | |
| 1.1. | Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет), информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) | Макс. балл  10.0 | соответствие сайта требованиям законодательства по итогам регионального мониторинга:\*  зеленая зона -1  желтая зона-0,8  красная зона-0,5 |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации | Maкс. балл  10.0 | Соответствие размещенной информации требованиям законодательства итогам регионального мониторинга:  зеленая зона-1  желтая зона-0,8  красная зона-0,5 |
| 1.3. | Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по 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 | Maкс. балл  10.0 | Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по итогам регионального мониторинга, данных соцопроса:  0,8 |
| 1.4. | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) | Maкс. балл  10.0 | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан по итогам регионального мониторинга 0, 8 |
| II. | Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | | |
| 2.1. | Материально-техническое и информационное обеспечение организации | Maкс. балл  10.0 | По итогам регионального мониторинга информации, размещенной на сайте образовательной организации  0,8 |
| 2.2. | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся | Maкс. балл  10.0 | По итогам регионального мониторинга информации, размещенной на сайте образовательной организации  0,8 |
| 2.3. | Условия для индивидуальной работы с обучающимися | Maкс. балл  10.0 | По итогам регионального мониторинга информации, размещенной на сайте образовательной организации  0,8 |
| 2.4. | Наличие дополнительных образовательных программ | Maкс. балл  10.0 | По итогам регионального мониторинга информации, размещенной на сайте образовательной организации  0,8 |
| 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 | Maкс. балл  10.0 | По итогам регионального мониторинга информации, размещенной на сайте образовательной организации  0,8 |
| 2.6. | Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | Maкс. балл  10.0 | По итогам регионального мониторинга информации, размещенной на сайте образовательной организации  0,8 |
| 2.7. | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | Maкс. балл  10.0 | По итогам регионального мониторинга информации, размещенной на сайте образовательной организации  0,8 |
| III. | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников | | |
| 3.1. | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Maкс. балл  100.0 | По итогам проведенных соцопросов-1 |
| 3.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Maкс. балл  100.0 | По итогам проведенных соцопросов-1 |
| IV. | Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций | | |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Maкс. балл  100.0 | По итогам проведенных соцопросов-1 |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Maкс. балл  100.0 | По итогам проведенных соцопросов-1 |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Maкс. балл  100.0 | По итогам проведенных соцопросов-1 |
|  | **Максимальная допустимая итоговая сумма баллов с весовыми коэффициентами** | | **610 баллов** |

**Методика расчета показателей независимой оценки качества образования**

**Критерий №1«Открытость и доступность информации об организациях»**

Интегральное значение критерия №1 «Открытость и доступность информации об организациях» рассчитывается как среднее значение показателей 1.1.+1.2.+1.3.+1.4. Максимальное значение критерия - 40 баллов.

**Показатель 1.1. «Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет), информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет** [**www.bus.gov.ru)»**](http://www.bus.gov.ru)) рассчитывается как значение показателя удовлетворенности потребителей с применением весового коэффициента по итогам мониторинга сайта образовательной организации по формуле: П.1.1. = П.п.\*в.к., где

П.1.1. -показатель «полнота информации»

П.п. – фактический показатель удовлетворенности потребителей по результатам электронного голосования

в.к.- весовой коэффициент по итогам мониторинга сайта образовательной организации

**Показатель 1.2. «Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации»** рассчитывается как значение оценки показателя потребителем с применением весового коэффициент по итогам мониторинга сайта образовательной организации по формуле: П.1.2.=П.к.п.\*в.к., где

П.1.2.- показатель «информация о кадрах»

П.к.п.- фактический показатель удовлетворенности потребителей информацией о педагогических работниках по итогам электронного голосования

в.к. – весовой коэффициент по итогам мониторинга сайта образовательной организации

**Показатель 1.3. «Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по 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»** рассчитывается как значение удовлетворенности потребителей доступностью взаимодействия с применением весового коэффициента по итогам мониторинга сайта образовательной организации, соцопроса по формуле: П.1.3.=П.д.п.\*в.к., где:

П.1.3.- показатель «доступность взаимодействия»

П.дп.- фактический показатель удовлетворенности потребителей доступностью взаимодействия с получателями образовательных услуг по результатам электронного голосования

в.к.- весовой коэффициент по итогам мониторинга сайта образовательной организации и данных соцопроса

**Показатель 1.4.** **«Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)»** рассчитывается как значение удовлетворенности потребителей доступностью сведений о ходе рассмотрения обращений граждан с применением весового коэффициента по итогам мониторинга сайта образовательной организации, соцопроса по формуле: П.1.4.= П.дро.\*в.к., где:

П.1.4..- показатель «доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан»

П.дро.- фактический показатель удовлетворенности потребителей доступностью сведений о ходе рассмотрения обращений граждан по результатам электронного голосования

в.к.- весовой коэффициент по итогам мониторинга сайта образовательной организации и данных соцопроса

**Критерий №2«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»**

Интегральное значение критерия №2 «**Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** » рассчитывается как среднее значение показателей 2.1.+2.2.+2.3.+2.4.+2.5.+2.6.+2.7. Максимальное значение критерия - 70 баллов.

**Показатель П.2.1. «Материально-техническое и информационное обеспечение организации»** рассчитывается как среднее значение удовлетворенности потребителей материально-техническим и информационным обеспечением организации с применением весового коэффициента по итогам мониторинга сайта образовательной организации, соцопроса по формуле: П.2.1.= П.мтио.\*в.к., где

П.2.1.-показатель «удовлетворенность материально-техническим и информационным обеспечением»

П.мтио.- фактический показатель удовлетворенности потребителей материально-техническим и информационным обеспечением по результатам электронного голосования

в.к.- весовой коэффициент по итогам мониторинга сайта образовательной организации и данных соцопроса

**Показатель П.2.2. «Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся»** рассчитывается как среднее значение удовлетворенности потребителей наличием условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся с применением весового коэффициента по итогам мониторинга сайта образовательной организации, соцопроса по формуле: П.2.2.=П.озп.\*в.к., где

П.2.2.- показатель «удовлетворенность условиями для охраны и укрепления здоровья, организации питания»

П.озп.- фактический показатель удовлетворенности потребителей условиями для охраны и укрепления здоровья, организации питания по результатам электронного голосования

в.к.- весовой коэффициент по итогам мониторинга сайта образовательной организации и данных соцопроса

**Показатель П.2.3. «Условия для индивидуальной работы с обучающимися»** рассчитывается как среднее значение показателя удовлетворенности потребителей организаций индивидуальной работы с обучающимися с применением весового коэффициента по итогам мониторинга сайта образовательной организации, соцопроса по формуле: П.2.3.=П.ир\*в.к., где

П.2.3.- показатель «удовлетворенность потребителей организацией индивидуальной работы с обучающимися»

П.ир.- фактический показатель удовлетворенности потребителей организацией индивидуальной работы с обучающимися по результатам электронного голосования

в.к.- весовой коэффициент по итогам мониторинга сайта образовательной организации и данных соцопроса

**Показатель П.2.4. «Наличие дополнительных образовательных программ»** рассчитывается как значение показателя удовлетворенности потребителей наличием дополнительных образовательных программ с применением весового коэффициента по итогам мониторинга сайта образовательной организации, соцопроса по формуле: П.2.4.=П.дп.\*в.к., где

П.2.4- показатель «удовлетворенность наличием дополнительных образовательных программ»

П.д.п.- фактический показатель удовлетворенности потребителей наличием дополнительных образовательных программ по результатам электронного голосования

в.к.- весовой коэффициент по итогам мониторинга сайта образовательной организации и данных соцопроса

**Показатель П.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»** рассчитывается как значение показателя удовлетворенности потребителей наличием возможности для развития творческих способностей с применением весового коэффициента по итогам мониторинга сайта образовательной организации, соцопроса по формуле:П.2.5.=П.т.в.\*в.к., где

П.2.5.-показатель «удовлетворенность наличием возможности развития творческих способностей»

П.т.в.- фактический показатель удовлетворенности потребителей наличием возможности развития творческих способностей по результатам электронного голосования

в.к.- весовой коэффициент по итогам мониторинга сайта образовательной организации и данных соцопроса

**Показатель П.2.6. «Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся»** рассчитывается как значение показателя удовлетворенности потребителей наличием возможности оказания психолого-педагогической помощи с применением весового коэффициента по итогам мониторинга сайта образовательной организации, соцопроса по формуле: П.2.6.=П.в.п.м\*в.к., где

П.2.6.-показатель «Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся»

П.в.м.- фактический показатель удовлетворенности потребителей наличием возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся по результатам электронного голосования

в.к.- весовой коэффициент по итогам мониторинга сайта образовательной организации и данных соцопроса

**Показатель П.2.7. «Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов»** рассчитывается как значение показателя удовлетворенности потребителей наличием условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов с применением весового коэффициента по итогам мониторинга сайта образовательной организации, соцопроса по формуле: П.2.7.=П.овз.\*в.к., где

П.2.7.-показатель «Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов»

П.овз.- фактический показатель удовлетворенности потребителей наличием условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по результатам электронного голосования

в.к.- весовой коэффициент по итогам мониторинга сайта образовательной организации и данных соцопроса

**Критерий №3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»**

Интегральное значение критерия №3«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»

рассчитывается как среднее значение показателей 3.1.+3.2. Максимальное значение критерия - 200 баллов.

**Показатель 3.1. «Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг»** рассчитывается как доля (%) получателей услуг положительно оценивших доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг с применением весового коэффициента по итогам мониторинга сайта образовательной организации, соцопроса по формуле: П.3.1.=Пд.в. \*в.к., где

П.3.1.-показатель «доброжелательность и вежливость работников организации»

П.д.в..- фактический показатель удовлетворенности потребителей доброжелательность и вежливость работников по результатам электронного голосования

в.к.- весовой коэффициент по итогам мониторинга сайта образовательной организации и данных соцопроса

**Показатель3.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг»** рассчитывается как доля (%) получателей услуг удовлетворенных компетентностью работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг с применением весового коэффициента по итогам мониторинга сайта образовательной организации, соцопроса по формуле: П.3.2 .=П. к.р. \*в.к., где

П.3.2.-показатель «компетентность работников»

П.к.р.. - фактический показатель удовлетворенности потребителей компетентностью работников по результатам электронного голосования

в.к.- весовой коэффициент по итогам мониторинга сайта образовательной организации и данных соцопроса

**Критерий №4 «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций»**

Интегральное значение критерия №4 «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций»

рассчитывается как среднее значение показателей 4.1.+4.2. +4.3. Максимальное значение критерия - 300 баллов.

**Показатель 4.1. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг»** рассчитывается как доля (%) получателей услуг удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг с применением весового коэффициента по итогам мониторинга сайта образовательной организации, соцопроса по формуле: П.4.1 .=П. мто. \*в.к., где

П.4.1.- показатель « удовлетворенность материально-техническим обеспечением»

П.мто.- фактический показатель удовлетворенности потребителей материально-техническим обеспечением по результатам электронного голосования

в.к.- весовой коэффициент по итогам данных соцопроса

**Показатель 4.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг»** рассчитывается как доля (%) получателей услуг удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг с применением весового коэффициента по итогам мониторинга сайта образовательной организации, соцопроса по формуле: П.4.2 .=П. оу. \*в.к., где

П.4.2.- показатель « удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг»

П.у.о.- фактический показатель удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по результатам электронного голосования

в.к.- весовой коэффициент по итогам данных соцопроса

**Показатель 4.3. «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг»** рассчитывается как доля (%) получателей услуг, готовых рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг с применением весового коэффициента по итогам соцопроса по формуле: П.4.3 .=П. гр. \*в.к., где

П.4.3.- показатель « готовность рекомендовать организацию»

П.у.о.- фактический показатель готовности потребителей образовательную организацию родственникам и знакомым по результатам электронного голосования

в.к.- весовой коэффициент по итогам данных соцопроса