

Департамент физической культуры, спорта и дополнительного образования Тюменской области
Государственное автономное учреждение дополнительного образования Тюменской области
«Дворец творчества и спорта «Пионер»

**Методические рекомендации
по проведению независимой оценки качества образования
образовательных организаций, реализующих услуги
дополнительного образования детей**

Тюмень, 2018 г.

Автор-составитель: Баталова Елена Вячеславовна, к.социол.н., научный консультант Управления развитием региональной системы дополнительного образования ГАУ ДО ТО «Дворец творчества и спорта «Пионер»

Данные методические рекомендации предназначены для руководителей учреждений дополнительного образования Тюменской области и их заместителей, а также специалистов, ведущих мониторинговую деятельность по различным показателям качества работы образовательной организации. Содержательная часть рекомендаций построена с учетом нормативно-правовых актов и инструктивно-методических материалов, в которых регламентируется процедура проведения независимой оценки качества (далее – НОК).

Представленные рекомендации состоят из двух частей:

Часть I посвящена основным положениям организации и проведения независимой оценки качества (НПА; определение независимой оценки качества и ее задачи; заказчики, субъекты НОК и их функции; методы проведения НОК и критерии оценки; результаты НОК и их применение). Информация в данной части изложена в форме «вопрос-ответ».

Часть II посвящена результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, которая была проведена в конце 2017 года Департаментом образования и науки Тюменской области (оператор – АНО «Центр изучения гражданских инициатив») в отношении муниципальных и государственных образовательных организаций, оказывающих услуги в сфере дополнительного образования на юге Тюменской области, а также рекомендациям по работе с информационным наполнением официальных сайтов образовательных организаций (Фонд общественной дипломатии «ДИАЛОГ»).

СОДЕРЖАНИЕ

Часть I. Основные положения организации и проведения независимой оценки качества образовательных организаций	4
1. Какими нормативно-правовыми актами регламентируется процедура проведения независимой оценки качества образования?	4
2. Какие инструктивно-методические документы, раскрывающие основные положения проведения НОК, существуют?	4
3. Какие НПА легли в основу развития процедуры НОК?	5
4. Что такое НОК и каковы ее основные задачи?	6
5. Кто может быть заказчиком НОК?	8
6. Кто является субъектом НОК (участники осуществления процедуры НОК)?	9
7. Каковы компетенции и наделяемые функции субъектов НОК?	10
8. Какие организации могут проводить процедуру НОК (кто является оператором НОК)?	11
9. Что и каким образом оценивается в рамках НОК?	11
9.1. <i>Независимая оценка качества подготовки обучающихся</i>	12
9.2. <i>Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность</i>	13
9.3. <i>Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте</i>	14
9.4. <i>Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</i>	25
9.5. <i>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников</i>	32
9.6. <i>Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность</i>	32
10. В какой форме и где публикуются материалы, посвященные процедуре НОК? Каким образом используются результаты НОК субъектами образования?	32
Часть II. Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, проведённой в отношении муниципальных и государственных образовательных организаций, оказывающих услуги в сфере дополнительного образования на юге Тюменской области. Рекомендации по работе с информационным наполнением официальных сайтов образовательных организаций	34

Часть I. Основные положения организации и проведения независимой оценки качества образовательных организаций

1. Какими нормативно-правовыми актами регламентируется процедура проведения независимой оценки качества образования?

1. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Письмо Минобрнауки России от 28.10.2010 г. N 13-312 «О подготовке Публичных докладов».

3. Федеральный закон от 29.12.2012 года № 273-ФЗ (ред. от 03.08.2018) «Об образовании в Российской Федерации», статья 95.

4. Указ Президента РФ от 07.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

5. Приказ Минобрнауки России от 14.06.2013 г. № 462 (ред. от 14.12.2017) «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательных организаций».

6. Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 N 582 (ред. от 29.11.2018) «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

7. Приказ Минобрнауки России от 05.12.2014 N 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

8. Приказ Рособрнадзора от 29.05.2014 N 785 (ред. от 27.11.2017) «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

9. Федеральный закон от 21.07.2014 N 256-ФЗ (ред. от 05.12.2017) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

10. Приказ Минфина России от 22.07.2015 N 116н (ред. от 30.06.2016) «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения».

11. Постановление Правительства РФ от 28.07.2018 N 884 (ред. от 28.08.2018) «Об утверждении Положения о Министерстве просвещения Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации».

12. Федеральный закон от 21.07.2014 N 212-ФЗ (ред. от 29.12.2017) «Об основах общественного контроля в Российской Федерации».

2. Какие инструктивно-методические документы, раскрывающие основные положения проведения НОК, существуют?

1. Письмо Минобрнауки России от 03.04.2015 N АП-512/02 «О направлении Методических рекомендаций по НОКО» (вместе с «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утв. Минобрнауки России 01.04.2015).

2. Письмо Минобрнауки России от 14.09.2016 N 02-860 «О направлении Методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утв. Минобрнауки России 15.09.2016 N АП-87/02вн).

3. Письмо Минобрнауки России от 28.04.2017 N ВК-1232/09 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями по организации независимой оценки качества дополнительного образования детей»).

3. Какие НПА легли в основу развития процедуры НОК?

Указом Президента РФ от 07.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», в целях дальнейшего совершенствования государственной социальной политики постановлено Правительству РФ «совместно с общественными организациями до 1 апреля 2013 г. обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности»¹.

В 2014 году Государственной Думой был принят ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организаций в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования». На законодательном уровне введено понятие «независимая оценка качества образования» и его основные положения, которые установлены статьей 95 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Минобрнауки России совместно с Общественным советом Минобрнауки России обеспечивает условия для формирования и развития механизмов оценки качества работы образовательных организаций. Министерство выступает координатором работы по созданию и развитию независимой системы оценки качества образовательной деятельности организаций в рамках следующих направлений:

- формирование общих критериев независимой оценки качества работы образовательных организаций, включая обобщение сведений о результатах публичных рейтингов;
- проведение мониторинга электронных информационных ресурсов образовательных организаций по вопросу полноты, качества и актуализированности размещенных данных;
- создание механизма общественного контроля по вопросам открытости и доступности информации о деятельности образовательной организации².

В период 2012 – 2017 гг. был утвержден ряд нормативно-правовых актов, в которых регламентируется процедура проведения НОК, и инструктивно-методических документов, где раскрываются основные положения проведения НОК в сфере образования (см. вопросы №1-2; отдельные положения документов раскрыты ниже в данных методических рекомендациях). В частности, были утверждены показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций; правила размещения на официальном сайте образовательной организации информации о ее деятельности (в том числе требования к структуре официального сайта образовательной организации), порядок рассмотрения результатов НОК и пр.

¹ Указ Президента РФ № 597 от 07.05.2012 г. «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

² <https://минобрнауки.рф/проекты/система-оценки-качества>

В мае 2018 года Президент РФ подписал Указ «О структуре федеральных органов исполнительной власти», в частности, «преобразовать Министерство образования и науки Российской Федерации в Министерство просвещения Российской Федерации и Министерство науки и высшего образования Российской Федерации»³.

В связи с этим преобразованием «Министерство просвещения Российской Федерации» (Минпросвещения России) является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере общего образования, среднего профессионального образования и соответствующего дополнительного профессионального образования, профессионального обучения, **дополнительного образования детей и взрослых**, воспитания, опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан, социальной поддержки и социальной защиты обучающихся, а также функции по оказанию государственных услуг и управлению государственным имуществом в сфере общего образования, среднего профессионального образования и соответствующего дополнительного профессионального образования, профессионального обучения, **дополнительного образования детей и взрослых**, воспитания»⁴.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 28 июля 2018 г. № 884 «Об утверждении Положения о Министерстве просвещения РФ и признании утратившими силу некоторых актов Правительства РФ» в полномочия Минпросвещения России входит, в том числе, принятие таких нормативно-правовых актов, как: **«показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями**, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, **дополнительным общеобразовательным программам»**. Также Минпросвещения России создает **условия для организации проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций**, осуществляющих образовательную деятельность в установленной сфере ведения.

4. Что такое НОК и каковы ее основные задачи?

Одним из механизмов развития дополнительного образования детей является сочетание в управлении качеством услуг дополнительного образования детей элементов государственного контроля, независимой оценки качества и саморегулирования⁵, при этом НОК рассматривается в качестве основного источника информации при выборе образовательных организаций и программ получателями услуг исходя из своих запросов, потребностей и уровня подготовки⁶.

На основании статьи 95 «Независимая оценка качества образования» Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ» в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность и реализуемых ими образовательных программ, должна осуществляться независимая оценка качества образования, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности, о качестве подготовки обучающихся и реализации образовательных программ.

³ Указ Президента РФ от 15.05.2018 N 215 (ред. от 14.09.2018) «О структуре федеральных органов исполнительной власти».

⁴ Постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2018 г. № 884 «Об утверждении Положения о Министерстве просвещения Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации».

⁵ Распоряжение Правительства РФ от 04.09.2014 N 1726-р «Об утверждении Концепции развития дополнительного образования детей».

⁶ Приоритетный проект «Доступное дополнительное образование для детей».

Определение НОК и ее задачи

НОК – оценочная процедура, осуществляющая в отношении деятельности образовательных организаций и реализуемых ими образовательных программ, направлена на:	
предоставление информации⁷:	улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательной организации через⁸:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ об образовательной организации; ➤ о качестве подготовки обучающихся; ➤ о реализации образовательных программ; ➤ об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ привлечение к НОК общественных и общественно-профессиональных организаций, негосударственных, автономных некоммерческих организаций, отдельных физических лиц в качестве экспертов; ➤ координацию действий федеральных и региональных органов исполнительной власти, негосударственных структур, общественных, общественно-профессиональных организаций по повышению качества условий образовательного процесса, результатов освоения образовательных программ; ➤ совершенствование содержания и способов организации образовательного процесса для достижения соответствия результатов освоения программ современным требованиям в соответствии с ФГОС; ➤ мероприятия по повышению эффективности, качества и доступности образовательных услуг.

⁷ Письмо Минобрнауки России от 03.04.2015 N АП-512/02 «О направлении Методических рекомендаций по НОКО» (вместе с «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утв. Минобрнауки России 01.04.2015).

⁸ Там же.

5. Кто может быть заказчиком НОК?

В качестве заказчика процедур НОК образования могут выступать:

1. Общественные советы, общественные объединения, региональные общественные палаты	<ul style="list-style-type: none">• формируют заказ на проведение оценочных процедур совместно с операторами НОК
2. Учредители образовательной организации	<ul style="list-style-type: none">• обращаются к операторам НОК для включения в программу оценочной процедуры (при наличии согласия на участие в НОК со стороны органа государственного-общественного управления)
3. Органы государственной власти РФ, органы государственной власти субъектов РФ, органы местного самоуправления	<ul style="list-style-type: none">• согласовывают с общественным советом инициативу о проведении НОК, совместно с ним формируют заказ операторам НОК
4. Руководители образовательной организации	<ul style="list-style-type: none">• обращаются к операторам НОК или к экспертам в области НОК, с целью проведения процедуры НОК
5. Педагогический работник образовательной организации	<ul style="list-style-type: none">• обращается к операторам НОК или к экспертам в области НОК, с целью проведения процедуры НОК собственной профессиональной деятельности, в том числе в целях установления квалификационной категории при подготовке к прохождению аттестации
6. Родители обучающихся	<ul style="list-style-type: none">• обращаются к операторам НОК или к экспертам в области НОК, с целью определения уровня результатов освоения образовательных программ. Оператор НОК проводит процедуру оценивания результатов освоения с учетом специфики организации и образовательной программы, формирует рекомендации родителям
7. Обучающиеся старших классов	<ul style="list-style-type: none">• обращаются к операторам НОК и проходят независимое тестирование, анкетирование и иные формы оценки уровня результатов освоения образовательных программ, получают рекомендации по формированию / изменению индивидуального учебного плана и перспективам получения профессионального образования

Рис. 1 «Заказчики НОК»

6. Кто является субъектом НОК (участники осуществления процедуры НОК)?



Рис. 2 «Субъекты НОК»

7. Каковы компетенции и наделяемые функции субъектов НОК?

Таблица №2

Компетенции и наделяемые функции субъектов НОК

Органы исполнительной власти субъектов РФ, осуществляющие управление в сфере образования, органы местного самоуправления	Общественные советы
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Создают условия для развития организаций – потенциальных операторов НОК, в том числе обеспечивают механизмы стимулирования и поддержки таких организаций. ✓ Создают условия для формирования кадрового потенциала для осуществления НОК, развивают региональные центры оценки качества образования. ✓ Формируют реестры экспертов и экспертных организаций, которые могут привлекаться к проведению НОК. ✓ Формируют и координируют работу общественных советов и других субъектов НОК. ✓ Организуют разработку рекомендаций по проведению НОК на муниципальном уровне и уровне образовательной организации. ✓ Вносят на рассмотрение общественных советов предложения по планам мероприятий, проводимых в рамках НОК, по содержанию технического задания на разработку методики оценки, в том числе рейтингов образовательных организаций. ✓ Координируют деятельность организаций относительно соблюдения ими принципа открытости и доступности информации образовательной деятельности. ✓ Обеспечивают подготовку и размещение в открытом доступе на официальных ресурсах сети Интернет информации об организациях, осуществляющих процедуры НОК, о формировании заказа на оценку деятельности, об описании результатов НОК. ✓ Обеспечивают техническую возможность выражений мнений граждан о качестве образовательной деятельности образовательных организаций. ✓ Организуют разработку методических рекомендаций по разработке программ развития и модернизации образовательных программ на основе результатов НОК. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Определяют стратегию проведения НОК в субъекте РФ, муниципальном образовании. ✓ Определяют перечни организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в отношении которых проводится НОК. Готовят предложения в открытый перечень организаций, которые могут проводить НОК, рекомендуют широкой общественности кандидатов в список физических лиц – экспертов регионального уровня. ✓ Формируют предложения для разработки технического задания для организации – оператора. ✓ Проводят общественные обсуждения критериев планируемых оценочных процедур, итогов НОК при участии экспертных организаций и отдельных экспертов, готовят предложения по улучшению качества услуг, предоставляемых образовательными организациями. ✓ Оказывают содействие деятельности рейтинговых агентств, организаций и отдельных экспертов, осуществляющих оценочные процедуры НОК. ✓ Координируют деятельность по организации общественной экспертизы предлагаемых и реализуемых методик НОК.

Операторы НОК и эксперты в области НОК	Образовательные организации
<p>✓ Участвуют в работе общественных советов для обсуждения общей стратегии развития НОК.</p> <p>✓ Разрабатывает методику и инструментарий проведения НОК (перечень показателей деятельности образовательных организаций; периодичность, порядок и механизм получения информации; контрольно-измерительные инструменты, рейтингование и пр.), в том числе производят апробацию инструментария и разрабатывают программное обеспечение для сбора и/или анализа оценочных данных.</p> <p>✓ Осуществляют сбор и обобщение данных, полученных в ходе НОК, разрабатывают электронную среду для повышения эффективности и прозрачности проведения НОК.</p> <p>✓ Готовят отчет по итогам проведения НОК, аналитические справки, доклады о состоянии образования на основе проведенных оценочных процедур, рекомендации для различных групп (субъекты НОК, реальные и потенциальные потребители, общественные объединения и др.).</p> <p>✓ Иные виды работ, обеспечивающие поведение НОК и не противоречащие законодательству РФ.</p>	<p>✓ Обеспечивают сбор и размещение на официальном сайте информации по показателям деятельности, готовят и публикуют публичных доклады, результаты самообследования и иную информацию, тем самым обеспечивают принцип открытости информации об условиях и результатах осуществления образовательной деятельности.</p> <p>✓ Обеспечивают открытость и доступ к всесторонней информации об осуществлении НОК на всех ее этапах.</p> <p>✓ На основе результатов НОК разрабатывают планы мероприятий по улучшению качества работы.</p> <p>✓ Используют результаты НОК для решения перспективных задач развития системы дополнительного образования: повышение эффективности деятельности, достижение результатов освоения образовательных программ.</p>

8. Какие организации могут проводить процедуру НОК (кто является оператором НОК)?

✓ Организации, подведомственные органу управления образованием и осуществляющие функции по оценке качества образования в субъекте РФ (муниципалитете).

✓ Некоммерческие организации, деятельность которых имеет социальную направленность и обеспечивается специалистами, имеющими соответствующий уровень квалификации.

✓ Коммерческие рейтинговые агентства, имеющие опыт проведения процедур НОК.

✓ Иные организации, обладающие необходимым кадровым потенциалом и опытом работы в сфере оценки качества образования.

9. Что и каким образом оценивается в рамках НОК?

Объектом независимой оценки могут быть:

- образовательные программы, реализуемые образовательными организациями;
- условия реализации образовательного процесса, сайты образовательных организаций и др.;
- результаты освоения обучающимися образовательных программ;

- деятельность органов исполнительной власти субъектов РФ, осуществляющих управление образования, органы местного самоуправления в части организации текущего функционирования и развития образования.

Согласно статьи 95 ФЗ от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ» НОК включает в себя:

1. независимую оценку качества подготовки обучающихся;
2. независимую оценку качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

9.1. Независимая оценка качества подготовки обучающихся

Таблица №3

Основные положения НОК подготовки обучающихся

Вопрос	Ответ
Кто инициатор?	Участники отношений в сфере образования – субъекты НОК (см. пункты 5, 6, 7)
Какова цель оценки?	Подготовка и предоставление участникам отношений в сфере образования информации об уровне освоения и качестве подготовки обучающихся по образовательным программам или их частям.
Какие функции выполняет оценка?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Определение соответствия качества подготовки обучающихся требованиям реализуемых дополнительных общеобразовательных программ. ✓ Выявление уровня образовательных достижений обучающихся, оценку динамики его изменения (прогресса). ✓ Получение информации о качестве подготовки обучающихся по дополнительным общеобразовательным программам для использования в рамках информационного портала – «Навигатора». ✓ Обеспечение принятия управленческих решений, направленных на повышение качества подготовки обучающихся по дополнительным общеобразовательным программам в образовательной организации.
В какой форме осуществляется оценка подготовки обучающихся?	<p>Оценка подготовки обучающихся проводится в форме экспертной оценки результатов освоения обучающимися образовательной программы посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Изучения портфолио обучающихся, информационно-аналитических материалов о результатах обучающихся в динамике за определенные периоды обучения. ✓ Выполнения обучающимися проектной работы, контрольных заданий (тестов, выступлений), исследований, сдачи нормативов и др. ✓ Конкурсных состязаний (соревнования, олимпиады, фестивали, смотры и др.), в том числе конкурсы проектов, исследовательских работ (индивидуальных и групповых). <p>Независимая оценка качества подготовки обучающихся может осуществляться также в рамках международных сопоставительных исследований в сфере образования в соответствии с критериями и требованиями российских, иностранных и международных организаций.</p>

	<p>«Качество образовательной программы является обязательным условием качества образовательной деятельности, условием достижением высоких образовательных результатов»⁹.</p> <p>Независимая оценка качества деятельности организаций по реализации дополнительных общеобразовательных программ осуществляется в отношении каждой программы, реализуемой в организации. Механизмом такой оценки является общественная экспертиза, которая проводится в интересах участников отношений в сфере дополнительного образования детей с целью соответствия содержания программ, заявленных в них целям и задачам, потребностям обучающихся.</p> <p>Общественная экспертиза дополнительных предпрофессиональных программ проводится с учетом федеральных требований.</p>
--	---

9.2. Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

Таблица №4

Основные положения НОК деятельности образовательных организаций

Вопрос	Ответ
Кто инициатор?	Участники отношений в сфере образования – субъекты НОК (см. пункты 5, 6, 7)
Какова цель оценки?	Предоставление участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.
Какие функции выполняет оценка?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Определение соответствия, предоставляемого организациями образования потребностям физических и юридических лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность. ✓ Ориентирование потребителей образовательных услуг при выборе образовательной организации (программы) для получения образования, соответствующего их интересам, потребностям и возможностям. ✓ Обеспечение открытости и доступности информации о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность. ✓ Обеспечение различных заинтересованных групп пользователей достоверной информацией, охватывающей различные аспекты образовательных организаций, для обоснованного принятия управленческих решений и разработки программ и мер повышения качества образовательных услуг. ✓ Повышение конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ.
В какой форме осуществляется оценка качества	Критерии оценки качества образовательной деятельности (более подробно см. в пунктах 9.3. – 9.6. данных методических рекомендациях):

⁹ Методические рекомендации по организации независимой оценки качества дополнительного образования, от 28 апреля 2017 года № ВК -1232109 Минобрнауки России.

образовательной деятельности?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность. ✓ Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. ✓ Доброжелательность, вежливость, компетентность работников. ✓ Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность. <p>Перечисленные критерии являются обязательными, однако органы исполнительной власти субъектов РФ и органы местного самоуправления, посредством работы общественного совета, могут включать другие критерии оценки, отражающие характеристики образовательных организаций.</p> <p>Независимой оценки качества образовательной деятельности подлежат все типы образовательных учреждений в РФ. НОК не проводится в отношении образовательных организаций, созданных в уголовно-исполнительной системе, а также в отношении федеральных государственных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, указанных в ст. 81 настоящего Федерального закона от 21.07.2014 N 256-ФЗ.</p> <p>НОК проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года. Каждая процедура может охватывать различные группы образовательной организации.</p> <p>В качестве методов проведения используется: анализ официальных сайтов образовательных организацией и других официальных открытых источников организации, социологический опрос потребителей.</p>
--------------------------------------	--

Ниже будут рассмотрены группы общих критериев оценки согласно Приказу Минобрнауки РФ от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

9.3. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте

- ✓ Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.
- ✓ Наличие сведений о педагогических работниках.
- ✓ Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в т.ч. наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.
- ✓ Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).

Рассмотрим каждый показатель относительно позиций его оценивания (согласно методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. Минобрнауки России 15.09.2016 № АП-87/02вн), и требований, обозначенных в нормативно-правовых актах, регламентирующих структуру

официального сайта образовательной организации, работу по его информационному наполнению и других документов.

Таблица №5

Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности

Позиции оценивания показателя ¹⁰	Требования нормативно-правовых актов
<p>1. Наличие сведений о деятельности организации;</p> <p>2. наличие сведений о структуре организации и органах ее управления;</p> <p>3. наличие документов об организации;</p> <p>4. наличие сведений о реализуемых образовательных программах;</p> <p>5. наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации;</p> <p>6. наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса;</p> <p>7. наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.</p>	<p>1. В Федеральном законе от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 03.08.2018) «Об образовании в Российской Федерации», ст. 29, а также в Постановлении Правительства РФ от 10.07.2013 N 582 (ред. от 29.11.2018) «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» представлен перечень информации, которая должна быть представлена на официальном сайте учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Информация</i> об учреждении, его структуре, адрес и контактные данные; об уровне образования, форме обучения и срока обучения; описание образовательной программы, учебный план, методические и иные документы; информация о руководителе образовательной организации; информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности и пр. (объем информации представлен кратко, более подробно см. в данных НПА). • <i>Копии документов</i> (устав, лицензии на осуществление образовательной деятельности; свидетельства о государственной аккредитации; план финансово-хозяйственной деятельности, локальные нормативные акты, правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор). • <i>Отчет о результатах самообследования.</i> • <i>Документ о порядке оказания платных образовательных услуг</i>, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе и пр. • <i>Предписание органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования</i>, отчёты об исполнении таких предписаний. • <i>Иная информация</i>, которая размещается, публикуется по решению образовательной организации и (или) размещение, опубликование

¹⁰ Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. Минобрнауки России 15.09.2016 № АП-87/02вн.)

Позиции оценивания показателя ¹⁰	Требования нормативно-правовых актов
	<p>которой является обязательными в соответствии с законодательством РФ.</p> <p>Также обозначена дополнительная информация, которая указывается, если учреждение реализует общеобразовательные программы и профессиональные образовательные программы.</p> <p>Все сведения обновляются не позднее 10 рабочих дней после их изменений. Пользователю сайта предоставляется наглядная информация о структуре сайта, включающая в себя ссылку на официальный сайт Минобрнауки России.</p> <p>2. В Приказе Рособнадзора от 29.05.2014 N 785 (ред. от 27.11.2017) «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» обозначено, что для размещения определённого объёма информации на сайте создается раздел «Сведения об образовательной организации», который должен включать в себя следующие подразделы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Основные сведения»; • «Документы»; • «Образование»; • «Образовательные стандарты»; • «Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав»; • «Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса»; • «Стипендии и иные виды материальной поддержки»; • «Платные образовательные услуги»; • «Финансово-хозяйственная деятельность»; • «Вакантные места для приема (перевода)». <p>Также в требованиях представлены рекомендации по формату документов (pdf, doc, docx, xls,xlsx, odt, ods), максимального размера размещаемого файла (15 Mb, если большего размера, то файл должен быть разбит на несколько частей); разрешение сканированного документа (не менее 75 dpi); и пр.</p>

Наличие сведений о педагогических работниках

Позиции оценивания показателя ¹¹	Требования нормативно-правовых актов
<p>1. Наличие сведений о руководителе организации;</p> <p>2. наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта;</p> <p>3. наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации;</p> <p>4. наличие контактных данных заместителей руководителя организации;</p> <p>5. наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации;</p> <p>6. наличие сведений и ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации;</p> <p>7. наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации;</p> <p>8. наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации;</p> <p>9. наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации;</p> <p>10. наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах;</p> <p>11. наименование направления подготовки и (или) специальности.</p>	<p>1. Согласно Федеральному закону от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 03.08.2018) «Об образовании в Российской Федерации», ст. 29 образовательные организации обеспечивают открытость и доступность информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии); • о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы. <p>2. Приказ Рособрнадзора от 29.05.2014 N 785 (ред. от 27.11.2017) «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» раскрывает содержание подраздела «Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав» официального сайта:</p> <ul style="list-style-type: none"> • информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации, в том числе ФИО руководителя, его заместителей, должность руководителей и его заместителей, контактные телефоны, адреса электронной почты. • информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе ФИО работника, занимаемая должность, преподаваемые дисциплины, ученая степень, ученое звание (при наличии), наименование направления подготовки и (или) специальности, данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии), общий стаж работы, стаж работы по специальности. <p>3. Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 N 582 (ред. от 29.11.2018) «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» содержит в себе те же требования по размещению информации о персональном составе педагогических работников организации, что и в предыдущем нормативно-правовом акте.</p>

¹¹ Там же.

Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в т.ч. наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации

Позиции оценивания показателя ¹²	Требования нормативно-правовых актов
<p>Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией:</p> <p>1. по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия);</p> <p>2. по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов);</p> <p>3. с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса);</p> <p>4. 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).</p>	<p>Во всех нормативно-правовых актах*, устанавливающих структуру официального сайта и раскрывающих содержание информации, которая подлежит открытости и доступности, рекомендуют размещать на официальном сайте образовательной организации информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> • о месте нахождения образовательной организации, и его филиалов (при наличии); • о режиме, графике работы; • о контактных телефонах, адресах электронной почты организации, в том числе их филиалов или структурных подразделений (при наличии). <p>Необходимо предусмотреть на официальном сайте образовательной организации электронные формы обращения участников образовательного процесса с возможностью поддерживать обратную связь онлайн, рассмотреть возможность разработки раздела «вопрос - ответ» или «часто задаваемые вопросы» (более подробно см. в следующем показателе).</p> <p>* - Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 03.08.2018) «Об образовании в Российской Федерации», ст. 29;</p> <p>- Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 N 582 (ред. от 29.11.2018) «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;</p> <p>- Приказ Росособнадзора от 29.05.2014 N 785 (ред. от 27.11.2017) «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».</p>

¹² Там же.

Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)

Позиции оценивания показателя ¹³	Требования нормативно-правовых актов
<p>1. Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения;</p> <p>2. наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.);</p> <p>3. наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан);</p> <p>4. наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами).</p>	<p>Для выполнения данных требований актуально для образовательных организаций создание на официальном сайте учреждения раздела «Обращения граждан», который должен быть создан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».</p> <p>Основные положения данного федерального закона:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления. • Требования к письменному обращению. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. • Рассмотрение обращения. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, должностное лицо дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (за исключением случаев, указанных в статье 11, 10 N 59-ФЗ). <p>Раздел «Обращения граждан» разрабатывается таким образом, чтобы у пользователя сайта была</p>

¹³ Там же.

	<p>возможность направлять свои обращения в образовательную организацию, отслеживать ход рассмотрения своего обращения на сайте и получать информацию о ходе рассмотрения своего обращения с помощью электронной почты, sms.</p> <p>При этом образовательные организации не только регистрируют, рассматривают и направляют ответ обратившемуся, но и сортируют обращения по их видам, формируют и публикуют статистику обращений, поддерживают и актуально обновляют раздел «вопрос-ответ» или «часто задаваемые вопросы».</p> <p>Ниже представлены примеры раздела «Обращения граждан» – скриншоты официальных сайтов различных организаций (см. рис. 3-9).</p>
--	--

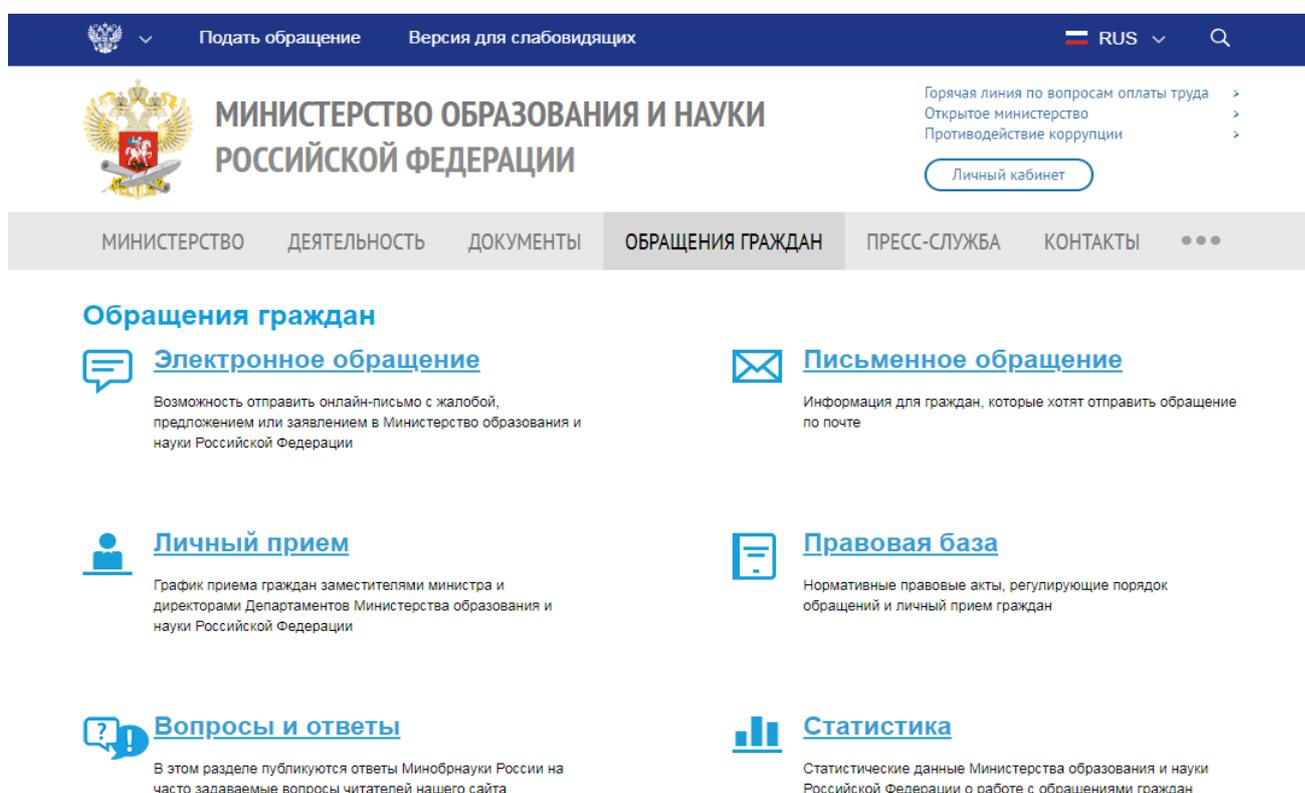


Рис. 3. «Пример раздела «Обращения граждан»



Главная Управление Госуслуги Открытость НОКО Организации системы образования Горячие линии Пресс-центр Обратная связь

Home

Документы	▼	<h3>Вопросы и ответы</h3> <ul style="list-style-type: none">Лицензирование и аккредитацияКонтроль и надзорДеятельность образовательных учрежденийДеятельность интернатных образовательных учреждений областиНазначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка в семьюПрофессиональное образованиеКадровое обеспечениеКонтроль качества образованияДополнительное образованиеМатериально-техническое обеспечениеПодтверждение документов об образовании (апостиль)Дошкольное образованиеОхрана прав детстваОбщее образованиеРабота web-сайта управления образования и науки <p>f t +</p>
Дошкольное образование	▼	
Общее образование	▼	
Дополнительное образование и воспитание	▼	
Профессиональное образование	▼	
Наука	▼	
Охрана прав детства	▼	
Контроль и надзор	▼	
Кадровое обеспечение	▼	
ГИА	▼	
Экономика образования	▼	
Проекты и программы	▼	
Всероссийская олимпиада школьников	▼	
Информатизация образования	▼	
Если Вы оказались в трудной жизненной ситуации	▼	
Усыновление и опека	▼	
Работа с детьми-инвалидами и детьми с ОВЗ	▼	
Конкурсы	▼	
Развитие негосударственного сектора	▼	
Полезные ссылки	▼	

Обращение граждан	НПА, регулирующие порядок рассмотрения обращений граждан РФ
Контакты	Порядок рассмотрения обращений граждан
Карта проезда	Анализ поступивших обращений граждан
Форумы	Вопросы и ответы
Лицензирование и аккредитация	Мы ответим на ваш вопрос Вопросы и ответы
Контроль и надзор	Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Управления, а также должностных лиц Управления
Деятельность образовательных учреждений	Интернет-приемная
Деятельность интернатных образовательных учреждений области	
Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью	
Профессиональное образование	
Кадровое обеспечение	
Контроль качества образования	
Дополнительное образование	
Материально-техническое обеспечение	
Подтверждение документов об образовании (апостиль)	
Дошкольное образование	
Охрана прав детства	
Общее образование	

[nu/obratnaya-svyaz/obrazshchenie-grazhdan/voprosy-i-otvety](#)

Рис. 4. «Пример раздела «Обращения граждан»

РКН ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ СВЯЗИ, ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ 03 июля 2018 года 12+

Поиск

Версия для слабовидящих | En

РОСКОМНАДЗОР

Массовые коммуникации | Связь | Персональные данные | Информационные технологии | Государственные услуги

Главная страница > Обращения граждан и юридических лиц

Общественная электронная приемная Роскомнадзора

Данная форма является официальным обращением в Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор) и влечет правовые последствия, которые предусмотрены положениями [Работа с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц](#), осуществляется в соответствии с [Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#) ([DOCX, 28.76 Kb](#))

Для отправки обращения необходимо корректно заполнить все поля, отмеченные *.

Тематика обращения *

Поделиться: [B](#) [f](#) [t](#) [g](#)

Оценить раздел

О Роскомнадзоре

Новости

Пресс-служба

Государственная служба

Планирование, отчеты о деятельности

Конкурсы и тендеры

Правовая информация

Профилактика нарушений обязательных требований

Противодействие коррупции

Обращения граждан и юридических лиц

Общественная электронная приемная Роскомнадзора

Обзор обращений граждан

Часто задаваемые вопросы

Оцените нашу работу

Статус обращения

Сведения о приеме граждан

Подведомственные предприятия

Рис. 5. «Пример раздела «Обращения граждан»

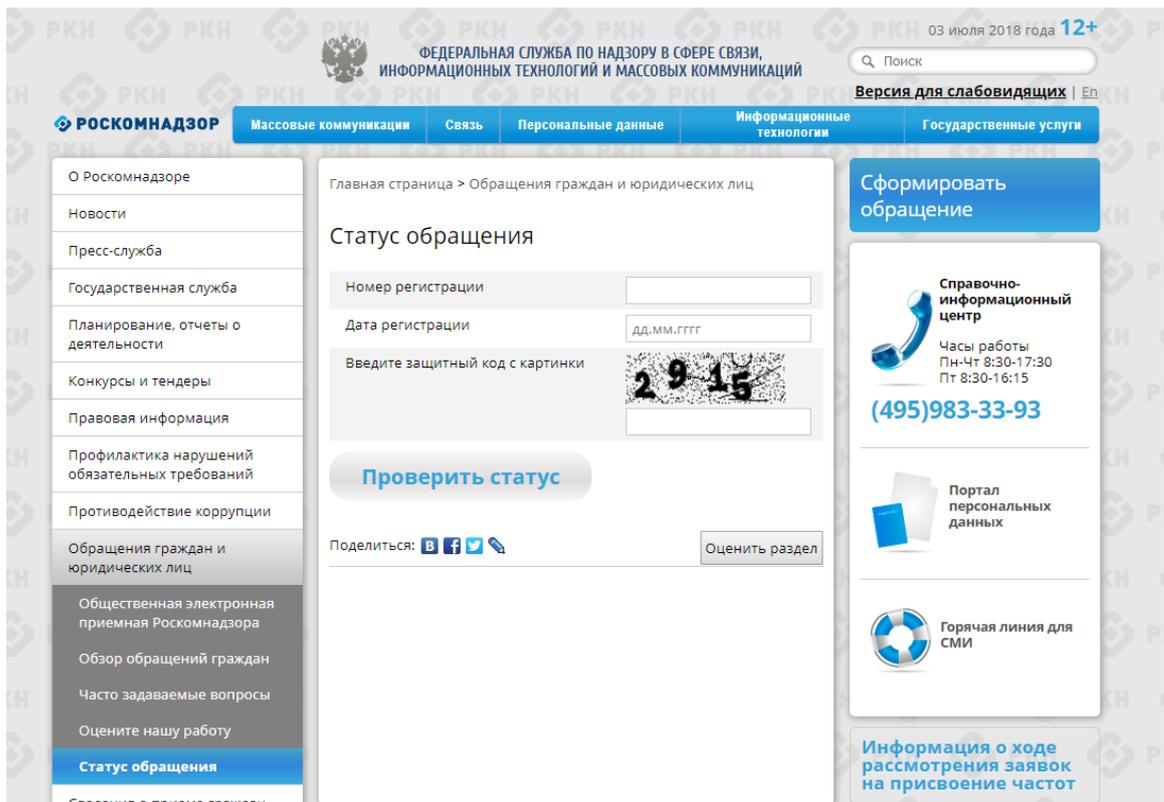


Рис. 6. «Пример раздела «Обращения граждан»

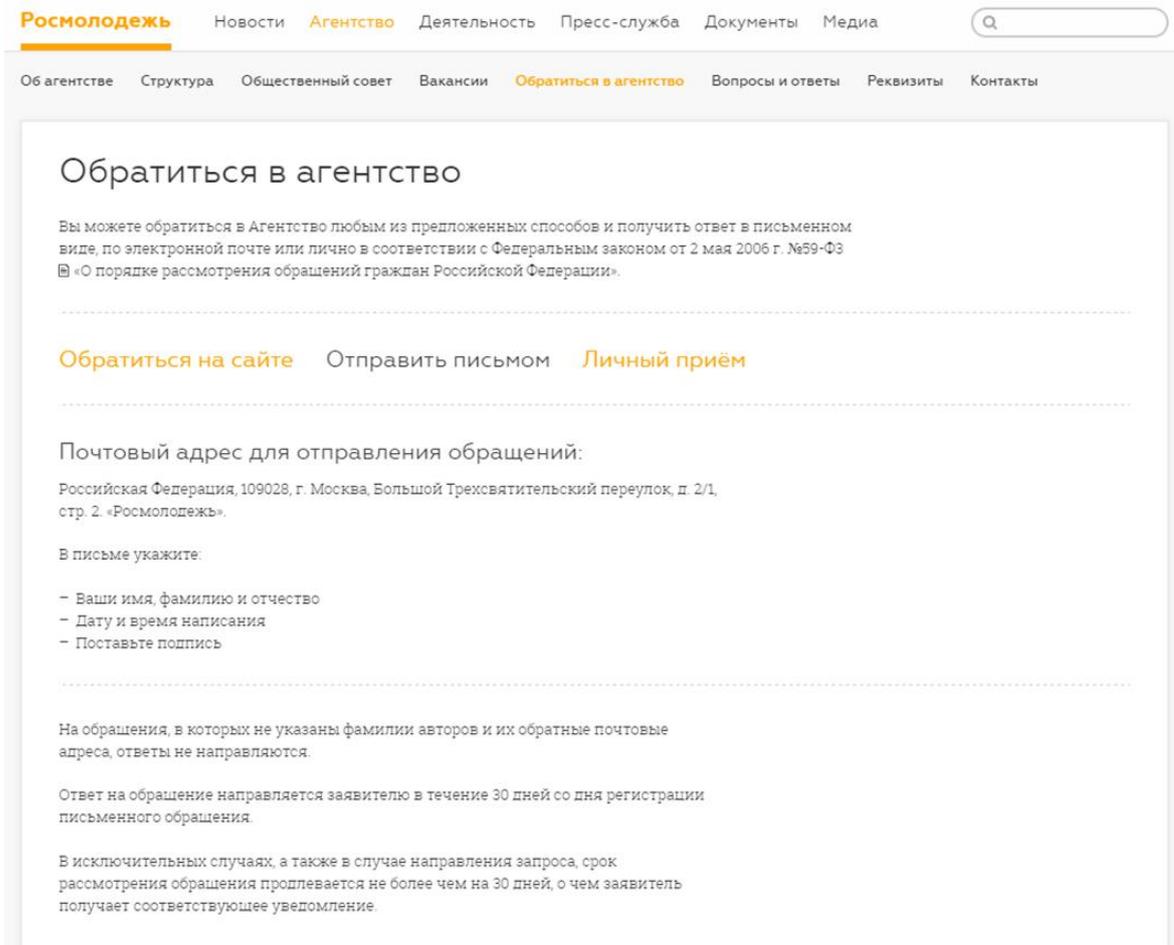


Рис. 7. «Пример раздела «Обращения граждан»



О Ростобрнадзоре	Деятельность	Документы	Информационно-аналитическая работа	Аккредитационная коллегия	Общественная приемная	Противодействие коррупции
------------------	--------------	-----------	------------------------------------	---------------------------	-----------------------	---------------------------

[Главная](#) » [Общественная приемная](#) » Статистика обращений

Порядок обращений	<p align="center">Информация о работе с обращениями за 2017 год</p> <p>Обращения граждан, поступившие в адрес Ростобрнадзора, систематизировать по трем типам:</p> <ul style="list-style-type: none"> • заявления, связанные с просьбой о содействии в свобод заявителя или других лиц, либо являющиеся иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц; • жалобы, связанные с просьбой о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов заявителя, или других лиц; • запросы о предоставлении информации о деятельности Ростобрнадзора. 	Порядок обращений	
Порядок обжалования		Порядок обжалования	
Написать письмо		Написать письмо	
Опрос общественного мнения		Опрос общественного мнения	
Итоги рассмотрения обращений		Итоги рассмотрения обращений	е, можно
Статистика обращений		Статистика обращений	
Политика в области обработки и защиты персональных данных		Политика в области обработки и защиты персональных данных	к прав и законов и

За 2017 год в адрес Ростобрнадзора поступило 294 обращения граждан, содержащих 327 вопросов.



Общее количество обращений граждан, поступивших в отчетном периоде, увеличилось по сравнению с аналогичным показателем прошлого года на 8%.

Среди общего количества обращений, поступивших в Ростобрнадзор в отчетный период, 13 обращений являлись коллективными, 4 – анонимными (которые были рассмотрены Ростобрнадзором в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Рис. 8. «Пример раздела «Обращения граждан»

Обращение в ГБНОУ "СПБ ГДТЮ"

Пожалуйста, прежде чем отправить письмо в адрес ГБНОУ "СПБ ГДТЮ" в электронном виде, внимательно ознакомьтесь со следующей информацией.

Интернет-обращения рассматриваются в ГБНОУ "СПБ ГДТЮ" в соответствии с требованиями Инструкции о порядке рассмотрения обращений в ГБНОУ "СПБ ГДТЮ".

Обращения в письменном виде могут быть направлены в ГБНОУ "СПБ ГДТЮ" по адресу: 191023, Санкт-Петербург, Невский пр., д. 39, литер А, либо поданы на личном приеме. При заполнении бланка обращения необходимо указать свою фамилию, имя, электронный адрес, по которому будет направлен ответ, изложить суть обращения. Обращение должно быть составлено на русском языке.

Обращение не принимается к рассмотрению, если:

- в нем содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст написан по-русски с использованием латиницы или набран целиком заглавными буквами, не разбит на предложения;
- текст нечитаем, имеет непонятные сокращения;
- указан неполный или недостоверный адрес;
- обращение не адресовано ГБНОУ "СПБ ГДТЮ".

Ответ автору обращения направляется в форме электронного документа, если им указаны фамилия, имя и адрес электронной почты (e-mail).

Просим Вас руководствоваться указанными требованиями, заполнять все предложенные реквизиты и четко формулировать суть обращения. Это значительно ускорит его рассмотрение.

Прежде чем формулировать Ваш вопрос, проверьте наличие ответа на него в разделе "[Часто задаваемые вопросы](#)".

ПРОВЕРЬТЕ СТАТУС ВАШЕГО ОБРАЩЕНИЯ

Введите адрес электронной почты, указанный при обращении

[ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ](#)

[СТАТИСТИКА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ](#)

ДЛЯ ОТПРАВКИ ОБРАЩЕНИЯ ЗАПОЛНИТЕ ФОРМУ

Фамилия	Имя	Отчество
<input type="text" value="Фамилия"/>	<input type="text" value="Имя"/>	<input type="text" value="Отчество"/>
Тип обращения	Тема	Адрес электронной почты
<input checked="" type="radio"/> Вопрос <input type="radio"/> Предложение <input type="radio"/> Жалоба <input type="radio"/> Отзыв <input type="radio"/> Благодарность	<input type="text" value="Образовательный пр..."/>	<input type="text" value="Адрес электронной почты"/>
Текст обращения		
<input type="text" value="Текст обращения"/>		

Рис. 9 «Пример раздела «Обращения граждан»

9.4. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

✓ Материально-техническое и информационное обеспечение организации по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону) в сопоставимых показателях).

✓ Условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

✓ Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

✓ Наличие дополнительных образовательных программ.

✓ Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных и спортивных мероприятиях и др.

✓ Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи.

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

Таблица №9

Материально-техническое и информационное обеспечение организации по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону) в сопоставимых показателях)

Позиции оценивания показателя ¹⁴	Требования нормативно-правовых актов
<p>1. Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося);</p> <p>2. обеспеченность учителей (преподавателей) компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учителя);</p> <p>3. обеспеченность образовательной организации мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив);</p> <p>4. обеспеченность образовательной организацией интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок);</p> <p>5. наличие лабораторий и/или мастерских (объекты</p>	<p>1. Анализ оценки материально-технической базы составляется в рамках самообследования образовательной организации. Отчетным периодом является предшествующий самообследованию календарный год. Отчетов размещается на официальных сайтах образовательных организаций не позднее 20 апреля текущего года (Приказ Минобрнауки России от 14.06.2013 г. № 462 (ред. от 14.12.2017) «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательных организаций»).</p> <p>2. Отдельные показатели материально-технического оснащения и IT-инфраструктуры могут быть раскрыты в содержании публичного доклада в разделе «Условия осуществления образовательного процесса». Решение о подготовке Публичного доклада принимается руководителем образовательного учреждения либо учредителем, рекомендуемые даты размещения данного доклада на официальном сайте учреждения не позднее 1 августа для муниципальных органов управления образованием и образовательных учреждений всех типов, и не позднее 1 сентября для региональных органов управления образованием (Письмо Минобрнауки РФ от 28.10.2010 N 13-312 «О подготовке Публичных докладов» (вместе с «Общими рекомендациями по подготовке</p>

¹⁴ Там же.

Позиции оценивания показателя ¹⁴	Требования нормативно-правовых актов
<p>для проведения практических занятий);</p> <p>6. наличие современной библиотеки-медиаотеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в Интернет;</p> <p>7. обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.);</p> <p>8. наличие электронных интерактивных лабораторий;</p> <p>9. обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием;</p> <p>10. наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям).</p>	<p>Публичных докладов региональных (муниципальных) органов управления образованием и образовательных учреждений»).</p> <p>3. В Федеральном законе от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 03.08.2018) «Об образовании в Российской Федерации», ст. 29, а также в Приказе Рособнадзора от 29.05.2014 N 785 (ред. от 27.11.2017) «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» раскрывается содержание информации о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности, которая подлежит открытости и доступности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • оборудованные учебные кабинеты, • объекты для проведения практических занятий; • библиотеки; • объекты спорта; • средства обучения и воспитания; • условия питания и охраны здоровья обучающихся; • доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям; • электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечивается доступ обучающихся. <p>Указанные выше условия материально-технического и информационного оснащения распространяются и должны быть приспособлены для использования лицами с ограниченными возможностями здоровья (Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 N 582 (ред. от 29.11.2018) «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»).</p>

Таблица №10

Условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся

Позиции оценивания показателя ¹⁵	Требования нормативно-правовых актов
<ol style="list-style-type: none"> 1. Наличие спортивного зала; 2. Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона); 3. Наличие тренажерного зала; 4. Наличие бассейна; 5. Наличие медицинского кабинета; 6. Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.); 7. Наличие столовой на территории организации. 	<p>См. требования нормативно-правовых актов к показателю «материально-техническое и информационное обеспечение организации».</p>

Таблица №11

Условия для индивидуальной работы с обучающимися

Позиции оценивания показателя ¹⁶	Требования нормативно-правовых актов
<ol style="list-style-type: none"> 1. Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся); 2. использование дистанционных образовательных технологий; 3. проведение психологических и социологических исследований, опросов; 4. наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации). 	<p>Анализ отдельных позиций может быть проведен в рамках самообследования образовательной организации, а также наличие некоторых позиций можно отразить в публичном докладе.</p> <p>Более подробно о сроках подготовки документов и публикации на официальном сайте образовательной организации см. в показателе «материально-техническое и информационное обеспечение организации».</p>

¹⁵ Там же.¹⁶ Там же.

Наличие дополнительных образовательных программ

Позиции оценивания показателя ¹⁷	Требования нормативно-правовых актов
<p>Наличие программ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. социально-педагогической направленности; 2. технической направленности; 3. физкультурно-спортивной направленности; 4. художественной направленности; 5. естественно-научной направленности; 6. туристско-краеведческой направленности; 7. дополнительных (авторских) образовательных программ. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Согласно Федеральному закону от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 03.08.2018) «Об образовании в Российской Федерации», ст. 29 образовательные организации обеспечивают открытость и доступность информации: <ul style="list-style-type: none"> • о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, предусмотренных советующей образовательной программой. 2. Приказ Рособрнадзора от 29.05.2014 N 785 (ред. от 27.11.2017) «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» раскрывает содержание подраздела «Образование» официального сайта: <ul style="list-style-type: none"> • информация о реализуемых уровнях образования, о формах обучения, нормативных сроках обучения, сроках действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии); • описание образовательной программы с приложением ее копии, учебный план, календарный учебный график при их наличии, аннотация к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы с приложением копии при наличии), • информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса и пр., о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, на которых осуществляется обучение. • образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы; - реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно, для каждой образовательной программы указывают уровень образования, код и наименование профессии, специальности, направления подготовки и пр. информацию (см. в данном НПА). 3. Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 N 582 (ред. от 29.11.2018) «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» содержит в себе те же

¹⁷ Там же.

Позиции оценивания показателя ¹⁷	Требования нормативно-правовых актов
	<p>требования по размещению информации о наличии и реализации образовательных программ, что и в предыдущих нормативно-правовых актах.</p> <p>4. Отдельные положения о реализации образовательных программ в образовательной организации можно изложить в документе об итогах проведения самообследования, а также в публичном докладе руководителя образовательной организации. Более подробно о сроках подготовки документов и публикации на официальном сайте образовательной организации см. в показателе «материально-техническое и информационное обеспечение организации».</p>

Таблица №13

Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных и спортивных мероприятиях и др.

Позиции оценивания показателя ¹⁸	Требования нормативно-правовых актов
<p>1. Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации;</p> <p>2. удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных);</p> <p>3. наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный);</p> <p>4. удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных;</p> <p>5. наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня;</p> <p>6. проведение мероприятий по сдаче норм ГТО.</p>	<p>1. Анализ отдельных позиций может быть проведен в рамках самообследования образовательной организации, а также наличие некоторых позиций можно отразить в публичном докладе. Более подробно о сроках подготовки документов и публикации на официальном сайте образовательной организации см. в показателе «материально-техническое и информационное обеспечение организации».</p> <p>2. Наличие и полноту информации о конкурсах и олимпиадах, проводимых при участии организации, можно обеспечить путем публикации положений, анонсов, релизов о проведении подобных мероприятиях.</p> <p>3. Информацию о достижениях обучающихся можно вести на официальном сайте постоянно, и своевременно обновлять по пунктам оценивания (при наличии).</p>

¹⁸ Там же.

Наличие возможности оказания
психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи

Позиции оценивания показателя ¹⁹	Требования нормативно-правовых актов
<p>1. Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся);</p> <p>2. наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся;</p> <p>3. наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий;</p> <p>4. наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве.</p>	<p>1. Анализ отдельных позиций может быть проведен в рамках самообследования образовательной организации, а также наличие некоторых позиций можно отразить в публичном докладе. Более подробно о сроках подготовки документов и публикации на официальном сайте образовательной организации см. в показателе «материально-техническое и информационное обеспечение организации».</p> <p>2. Если в образовательной организации оказывается потребителям данный вид работ или же реализуется в форме социального партнерства с другими специализированными организациями, то данную информацию также необходимо размещать на официальном сайте учреждения.</p>

¹⁹ Там же.

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

Позиции оценивания показателя ²⁰	Требования нормативно-правовых актов
<p>1. Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;</p> <p>2. использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов;</p> <p>3. использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования;</p> <p>4. предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование;</p> <p>5. предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь;</p> <p>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.);</p> <p>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.);</p> <p>8. оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.</p>	<p>1. Анализ отдельных позиций может быть проведен в рамках самообследования образовательной организации, а также наличие некоторых позиций можно отразить в публичном докладе. Более подробно о сроках подготовки документов и публикации на официальном сайте образовательной организации см. в показателе «материально-техническое и информационное обеспечение организации».</p> <p>2. Целесообразно создать раздел на официальном сайте учреждения, где будут опубликованы специальные условия для лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>

²⁰ Там же.

9.5. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников

- ✓ доброжелательность и вежливость работников;
- ✓ компетентность работников.

Данная группа показателей изучается методом социологического опроса потребителей.

9.6. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

- ✓ удовлетворение материально-техническим обеспечением организации;
- ✓ удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг
- ✓ готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Данная группа показателей изучается методом социологического опроса потребителей.

10. В какой форме и где публикуются материалы, посвященные процедуре НОК? Каким образом используются результаты НОК субъектами образования?

НОК должна отвечать требованиям открытости и прозрачности всех ее этапов (формирование общественных советов и их заседания; конкурсный отбор организаций – операторов; все процедуры проведения НОК: описание методов, показателей и индикаторов, регламенты процедур, результаты и их анализ и интерпретация).

Требования открытости и доступности соблюдают следующие субъекты НОК:

- ✓ Федеральный орган исполнительной власти (предоставление информации на официальном сайте для размещения информации государственных и муниципальных учреждений в сети «Интернет» (bus.gov.ru).

- ✓ Органы исполнительной власти субъектов РФ, органы местного самоуправления (предоставление информации на своих официальных сайтах и официальном сайте для размещения информации государственных и муниципальных учреждений в сети «Интернет» (bus.gov.ru).

- ✓ Общественный совет (открытые источники информации, в том числе на официальном сайте советуемого органа исполнительной власти в сети «Интернет»).

- ✓ Организации – операторы (представление информации на своих официальных сайтах в сети «Интернет»).

Результаты НОК образования могут быть представлены в следующих формах²¹:

- Рейтинг (образовательные организации сравниваются между собой и размещаются в итоговом списке в определенной последовательности, как правило «от лучших – к худшим»).

- Рэнкинг – (образовательные организации размещаются по любому из имеющихся показателей в определенной последовательности).

- Таблица лиг (образовательные организации разбиваются на группы или лиги в зависимости от оценок по различным показателям. Например, участники, вошедшие в одну группу (лигу) считаются примерно равными по данным показателям).

- Топ лучший (выделяются только те образовательные организации, которые попали в список «лучших»).

- Аналитические материалы (обобщенное представление результатов НОК образования, при котором индивидуальные оценки участников могут вообще не упоминаются, либо использоваться в качестве единичных отдельных примеров).

²¹ Письмо Минобрнауки России от 03.04.2015 N АП-512/02 «О направлении Методических рекомендаций по НОКО» (вместе с «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утв. Минобрнауки России 01.04.2015).

Результаты НОК должны быть опубликованы с учетом информационных интересов и возможностей основных категорий заинтересованных субъектов образования. Целесообразно размещать результаты НОК в сети «Интернет» на сайтах, востребованных среди потребителей, а также в СМИ, имеющих широкую читательскую аудиторию.

Размещение информации о НОК необходимо сопровождать активной разъяснительной работой и широким общественным обсуждением с участием профессиональной и родительской общественности, бизнес-сообщества, представителей органов власти, авторитетных деятелей в соответствующих областях науки, искусства, спорта. Публикации результатов НОК на открытых информационных ресурсах должны сопровождаться технологиями, с помощью которых пользователи могут получить разъяснения о методике и технике проведения НОК или направить свой комментарий.

Субъекты НОК образования (органы исполнительной власти субъектов РФ, органы местного самоуправления, образовательные организации) обеспечивают открытость информации об использовании результатов НОК: рекомендации по развитию системы дополнительного образования детей, разработанные специалистами на основании результатов НОК; сведения об управленческих решениях (в виде нормативно-правовых документов), принятых на основании результатов НОК; информацию о реализации управленческих решений, принятых на основании результатов НОК²².

²² Письмо Минобрнауки России от 28.04.2017 N ВК-1232/09 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями по организации независимой оценки качества дополнительного образования детей»).

Часть II. Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, проведённой в отношении муниципальных и государственных образовательных организаций, оказывающих услуги в сфере дополнительного образования на юге Тюменской области. Рекомендации по работе с информационным наполнением официальных сайтов образовательных организаций.

В конце 2017 года Департаментом образования и науки Тюменской области (оператор – АНО «Центр изучения гражданских инициатив») в отношении муниципальных и государственных образовательных организаций, оказывающих услуги в сфере дополнительного образования на юге Тюменской области, была проведена независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – НОК), в которой приняли участие 28 образовательных учреждений муниципальных образований (сфера молодежной политики – детские, молодежные творческие центры). Методика проведения НОК соответствует требованиям, обозначенных в нормативно-правовых актах, и рекомендациям, изложенным в инструктивно-нормативных документах, регламентирующих процедуру независимой оценки качества.

Рисунок №11 демонстрирует результаты проведения НОК, где представлен общий средний балл 28 учреждений дополнительного образования. Группы общих критериев оценки представлены согласно Приказу Минобрнауки РФ от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».



Рис. 11. «Результаты проведения НОК в 2017 году (средний балл по 28 учреждениям дополнительного образования)»

Очевидно, что наиболее низкие показатели у первых двух критериев: открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Первая группа показателей посвящена открытости и доступности информации, которая размещена на официальных сайтах учреждений (максимально возможный балл в данной группе – 40 баллов).

Таблица №16

Результаты НОК по группе показателей
«Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте»
(средний балл по 28 учреждениям дополнительного образования)

Показатели ²³	Оценка сайта	Соц. опрос потребителей	Общий средний балл
1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	10	8	9
2. Наличие сведений о педагогических работниках	9	8	9
3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в т.ч. наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	9	9	9
4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	0	8	8
Итого	27	33	34

В данной группе показателей относительно анализа официального сайта у большинства учреждений по результатам проведения НОК имелись замечания об отсутствии информации, ее неполном объеме или же в отсутствии порядка представления данной информации на официальном сайте образовательной организации. Пункт 4 в среднем по всем учреждениям имеет оценку 0 баллов, так как большинство организаций не имеют инструментов, позволяющих обеспечить доступность сведений о ходе обращений граждан на официальном сайте.

Вторая группа показателей посвящена оценке комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (максимально возможный балл в данной группе – 70 баллов).

²³ Приказ Минобрнауки России от 05.12.2014 N 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

Таблица №17

Результаты НОК по группе показателей
«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»
(средний балл по 28 учреждениям дополнительного образования)

Показатели	Оценка сайта	Соц.опрос потребителей	Общий балл
1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону) в сопоставимых показателях)	2	8	5
2. Условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	6	8	7
3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися	2	8	5
4. Наличие дополнительных образовательных программ	9	10	9
5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных и спортивных мероприятиях и др.	5	8	7
6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи	2	7	5
7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	3	6	5
Итого	29	56	42

В данной группе показателей (как и в предыдущей группе) относительно анализа официального сайта у большинства учреждений по результатам проведения НОК имелись замечания об отсутствии информации, ее неполном объеме или же в отсутствии порядка представления данной информации на официальном сайте образовательной организации.

Представленные ниже показатели измерялись с помощью социологического опроса потребителей и имеют высокую оценку.

Таблица №18

Результаты НОК по группе показателей
«Доброжелательность, компетентность работника»
(средний балл по 28 учреждениям дополнительного образования)

Показатели	Общий балл (соц.опрос потребителей)
1. Доброжелательность и вежливость	10
2. Компетентность работников	9
Итого	19

Результаты НОК по группе показателей
«Удовлетворённость качеством услуг»
(средний балл по 28 учреждениям дополнительного образования)

Показатели	Общий балл (соц.опрос потребителей)
1. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации	8
2. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг	9
3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	9
Итого	26

По результатам НОК образовательной деятельности организаций дополнительного образования сферы молодежной политики была организована работа по устранению выявленных в ходе НОК недостатков и повышению качества деятельности учреждений.

Наиболее активно в течение отчетного года учреждения работали над двумя группами общих критериев: открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

В частности, учреждения запланировали большой объем работ над устранением недостатков таких критериев как:

- 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;

- доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов);

- материально-техническое и информационное обеспечение организации по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону) в сопоставимых показателях);

- условия для индивидуальной работы с обучающимися;

- наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи;

- наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

Затруднение у учреждений вызвала работа по устранению замечаний такого критерия как «доступность сведений о ходе обращения граждан, поступивших в организацию от получателей услуг». Большинство учреждений не имеют инструментов, позволяющих обеспечить доступность сведений о ходе обращений граждан на официальном сайте. В качестве решения данной проблемы учреждения выбрали размещение данной информации (при наличии поступления обращений), разработка на сайте учреждения раздела «вопрос-ответ» или «наиболее часто задаваемые вопросы». Однако для удовлетворения замечаний по данному критерию необходимо создание полноценного раздела «обращение граждан» (раскрывается в пункте 10.3.).

Позиции оценивания рассмотренных показателей разработаны и предложены Минобрнауки России для всех типов образовательных организаций. Некоторые позиции оценивания затруднительно применить к учреждениям дополнительного образования в виду специфики их образовательной деятельности. Однако на основе методических рекомендаций, изложенных в первой части, и специфики деятельности своего образовательного учреждения можно составить максимальный объем и содержание информации, чтобы наиболее эффективно разместить ее на официальном сайте с учетом требований, изложенных в рассмотренных нормативно-правовых актах.

При этом остро встает вопрос о логистике сайта и адаптации ее для всех категорий потребителей, в том числе потенциальных потребителей и людей с ограниченными возможностями здоровья; также необходимо протестировать логику сайта на предмет того, насколько быстро можно найти необходимую информацию, в том числе и операторам НОК.

Следует обратить внимание на то, что средние баллы по итогам опроса потребителей (см. табл. №16 и 17) также в некоторых позициях недостаточно высоки, это говорит о том, что необходимо дополнительно доводить до потребителей информацию об условиях осуществления образовательной деятельности и образовательных возможностях в учреждении (с помощью разных каналов информации: информационные стенды в зданиях, личные беседы с родителями, общие родительские собрания, общение с потребителями посредством мессенджеров и официальных информационных ресурсов в социальных сетях).

Приведем ряд рекомендаций по работе с информационным наполнением сайтов, которые разработал Фонд общественной дипломатии «ДИАЛОГ» в результате анализа информационных ресурсов и сервисов учреждений дополнительного образования (декабрь 2017 года):

1. Необходимо решить вопрос с обеспечением большей доступности сайтов муниципальных учреждений с мобильных устройств.

2. Необходимо адаптировать информацию, размещаемую в сети Интернет, к нуждам целевых аудиторий.

3. Структуру сайта также необходимо ориентировать на потребности клиента, привести ее в соответствие с пользовательскими сценариями, максимально облегчить поиск наиболее актуальной для клиента информации. Услуги, их стоимость, правила приема, информация о педагогах, информация о направлениях деятельности учреждений, образовательных программах, расписании занятий - желательно сделать эти блоки максимально доступными.

4. Уделять большее внимание созданию фото- и видеоконтента, чаще использовать эти виды контента при работе с сайтом и социальными сетями учреждения.

5. Необходимо размещать копии документов и нормативно-правовых актов таким образом, чтобы имелась возможность ознакомиться с ними, не скачивая их. Если же такой возможности нет, то регулировать размер документа. Хорошим тоном будет указывать размер документа для скачивания.

6. Рекомендуем установить на сайты всех учреждений программы-счетчики или лог-анализаторы, для обеспечения возможности в будущем проводить более глубокий анализ работы сайтов, основанный не только на изучении полноты и качества информационного наполнения, но и позволяющий достоверно судить об эффективности использования ресурса, перспективах и методах его улучшения, оптимизации и продвижения.

7. Провести анализ всех релевантных поисковых запросов, и оптимизировать под них ресурсы.

8. По возможности, учреждениям рекомендуется внедрять работу с автоматическими сервисами, позволяющими клиенту осуществить запись в режиме онлайн, поддерживать обратную связь с клиентами и обеспечивать доступность сведений о ходе обращений в организацию в автоматическом режиме.

9. Целесообразно ввести раздел «ответы на часто задаваемые вопросы» на сайте учреждений, а также завести и наполнять аналогичную вкладку в социальных сетях.

10. Провести анализ всех релевантных поисковых запросов и оптимизировать под них ресурсы.

11. Учреждениям требуется интегрировать работу сайта и работу в социальных сетях за счет указания перекрестных ссылок на все ресурсы заведения, как на сайтах учреждений, так и в социальных медиа. Обращать пристальное внимание на унификацию визуального оформления информационного пространства организации (офлайн, сайт, социальные сети). Разработать и применять единые требования к ведению групп по направлениям (внешнее оформление, публикация новостей и материалов основной группы учреждения, размещение контактной информации и т.д.) правильно организовать работу с хэштегами.

12. Желательно указывать персонифицированные контакты в официальных группах, в том числе аккаунты руководителей (директора, заместителей директора).

13. Учреждениям необходимо вести регулярный мониторинг социальных сетей на предмет выявления нежелательного контента, а также неофициальных групп организаций с целью удержания контроля над информационной средой.