**Независимая оценка качества образования**

**МОУ СОШ № 82 п. Ксеньевка**

    1. Независимая оценка качества образования направлена на получение сведений об образовательной деятельности, о качестве подготовки обучающихся и реализации образовательных программ.
       2. Независимая оценка качества образования включает в себя:
1) независимую оценку качества подготовки обучающихся;
2) независимую оценку качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.
    3. Независимая оценка качества образования осуществляется юридическими лицами, выполняющими конкретные виды такой оценки, предусмотренные частью 2 настоящей статьи (далее - организации, осуществляющие независимую оценку качества образования).
      4. Организации, осуществляющие независимую оценку качества образования, размещают в сети "Интернет" информацию о порядке проведения и результатах независимой оценки качества образования и направляют ее при необходимости соответственно в федеральные органы государственной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное управление в сфере образования, органы местного самоуправления.
    5. Поступившая соответственно в федеральные органы государственной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное управление в сфере образования, органы местного самоуправления информация о результатах независимой оценки качества образования подлежит обязательному рассмотрению указанными органами в месячный срок и учитывается ими при выработке мер по совершенствованию образовательной деятельности.
      6. Результаты независимой оценки качества образования не влекут за собой приостановление или аннулирование лицензии на осуществление образовательной деятельности, приостановление государственной аккредитации или лишение государственной аккредитации в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность.
    7. На основе результатов независимой оценки качества образования могут формироваться рейтинги организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и (или) реализуемых ими образовательных программ.

Документы, регламентирующие порядок проведения независимой оценки

* [Приказ министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. N 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»](http://univers.su/upload/information_system_22/4/4/2/item_4421/information_items_property_11287.docx)
* [Приказ министерства труда и социальной защиты РФ «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» от 31 мая 2018 г. N 344н](http://univers.su/upload/information_system_22/4/4/2/item_4422/information_items_property_11288.docx)
* [Приказ Минпросвещения России от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями»](http://univers.su/upload/information_system_22/4/4/2/item_4423/information_items_property_11289.pdf)

Критерии НОКО

Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

* соответствие информации о деятельности школы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;
* соответствие информации о деятельности школы, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;
* наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;

- электронной почты;

- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);

- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;

- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;

- иного электронного сервиса;

* удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности школы, размещенной на информационных стендах в помещении организации;
* удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

* наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;

- наличие и понятность навигации внутри организации;

- наличие и доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

- санитарное состояние помещений организации;

- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, на «Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)» (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.);

- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти;

* среднее время ожидания предоставления услуги;
* удовлетворенность комфортностью предоставления услуг.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»

* удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников школы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/ приемного отделения/-регистратуры/кассы и прочие) при непосредственном обращении в организацию;
* удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников школы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачей/социальных работников/ преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию;
* удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников школы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.));

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

* готовность получателей услуг рекомендовать школу родственникам и знакомым;
* удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:

- наличием и понятностью навигации внутри школы;

- графиком работы школы;

* удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в школе.