**Критерии и показатели оценки, методы оценивания и источники данных.**

В процессе сбора и обобщения информации оператор использует показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, дополнительным общеобразовательным программам, утвержденные Приказом Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114.

**Критерий 1. «Открытость и доступность информации об образовательном учреждении»**

Открытость и доступность информации оценивается методом изучения сайтов организаций независимыми экспертами при помощи специальной оценочной формы, разработанной оператором на основании требований, изложенных в постановлении Правительства Российской Федерации №582 от 10 июля 2013 года «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» в соответствии со статьей 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» №273-ФЗ от 29 декабря 2012 года, а также приказе Рособрнадзора от 29.05.2014 N785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации».

**Источники данных:**

*- официальный сайт образовательного учреждения;*

*- информационный стенд образовательного учреждения.*

**Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»**

**Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»**

Комфортность условий предоставления услуг и доступность услуг для инвалидов оценивается при помощи, специально разработанной формы оценки, составленную на основе критериев, утвержденных Приказом Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114. Оценка проводится методом наблюдения в процессе открытого посещения организации и методом анкетирования получателей услуг организации при помощи анкеты, разработанной на основе 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 экспертиз, утвержденной Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

**Источники данных:**

- *результаты посещения организации;*

- *результаты опроса получателей услуги.*

**Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

**Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Для оценки качества доброжелательности, вежливости работников организации и удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг используется метод опроса при помощи анкеты, разработанной на основе 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 экспертиз, утвержденной Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

Опрос проводится в электронном виде посредством самостоятельного заполнения анкеты, ссылка на которую размещается на официальном сайте организации в сети Интернет или любом другом информационном ресурсе в сети Интернет, при помощи которого организация взаимодействует с получателями услуг (группы в социальной сети, группы в мессенджерах, разделы организаций на сайте учредителя и т.п.). Опрос можно проходить, как на персональных компьютерах, так и на мобильных устройствах (смартфонах, планшетах).

**Источник данных:**

- *результаты опроса получателей услуги.*

В случае проблем с доступом в сеть Интернет в населенном пункте, где собираются данные для независимой оценки, возможно проведение опроса с использованием бумажных анкет в том случае, если заказчик берет на себя: расходы по тиражированию анкет, привлечение интервьюеров для опроса и пересылку анкет Оператору.

**Расчет итоговых оценок**

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями будут рассчитаны в соответствии с “Единым порядком 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”, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н. (Приложение 6). *На данный момент* *на сайте bus.gov.ru возможно внесение только исходных данных, полученных в ходе сбора и обобщения информации. Расчеты с использованием единого порядка производятся только по* *критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» по разделам 1.1 и 1.2 Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114.*

**Предоставление результатов**

Результаты сбора и обобщения информации будут представлены в отчете, подготовленном в соответствии с “Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638.

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638 отчет должен содержать следующие разделы:

- перечень организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

- результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций;

- результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг;

- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями.

- основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности.

Баллы организации, которые необходимо будет выставить на сайт bus.gov.ru, будут содержаться в разделе “Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями”.