

**Модель сбора и анализа данных по показателям,  
характеризующим общие критерии качества образовательной  
деятельности организаций высшего образования**

## 1. Общие положения

В рамках внедрения и реализации мероприятий по независимой оценке качества образования (НОКО) в настоящее время осуществляется комплекс действий, направленных на анализ и распространение лучших практик и механизмов использования открытых данных по мероприятиям, проводимым на федеральном уровне для поддержки и внедрения инноваций в системе высшего образования. Согласно части 7 статьи 95.2. Федерального закона Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» задачи по сбору, обобщению и анализу информации о качестве образовательной деятельности организаций возлагаются на организации-операторов. Таким образом, действующим законодательством закреплено важнейшее условие реализации мониторинга качества образования, а именно – внешний по отношению к образовательной организации характер действий по получению первичных данных, характеризующих качество образовательной деятельности, и их обработке.

В этой связи особую практическую значимость приобретает мониторинг образовательной деятельности организаций высшего образования, проведение которого является условием для анализа и распространения лучших практик и механизмов использования открытых данных по мероприятиям, проводимым на федеральном уровне для поддержки и внедрения инноваций в системе высшего образования.

Настоящая модель сбора и анализа данных по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в области высшего образования, разработана Международным информационным агентством «Россия сегодня» в рамках проекта «Сбор и анализ информации по показателям, характеризующим общие критерии качества предоставляемых организацией высшего образования образовательных услуг, распространение лучших инновационных практик образовательной деятельности образовательных организаций высшего образования», реализация которого предусмотрена государственным контрактом № 02.037.12.0023 от 14.09.2016 года.

В соответствии с условиями технического задания, разработанная модель описывает подходы к оценке значений показателей, утвержденных Приказом Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» и подлежащих внешней независимой оценке, в том числе:

- полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;
- доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;
- доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации);
- доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;
- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;
- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;
- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;
- доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Для каждого показателя из вышеприведенного перечня в рамках настоящей модели разработана процедура анализа, включающая в себя критерии присвоения конкретного значения показателя.

Нормативно-правовую основу разработку настоящей модели составляет приказ Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547, а также Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденные Министерством образования и науки Российской Федерации 15 сентября 2016 г. за регистрационным номером АП-87/02вн. В связи с этим, настоящая модель оперирует определениями, используемыми в рамках вышеуказанной методики, с учетом следующих уточнений:

- анкетирование – метод проведения социологических опросов, при котором общение между интервьюером и респондентом осуществляется в соответствии с разработанной анкетой (может проводиться в электронном виде через сеть «Интернет»);
- анкета – опросный лист, заполняемый респондентом (сотрудником организации-оператора на основании ответов респондента или на основе информации, указанной на официальном сайте образовательной организации) по указанным в нем правилам;
- респонденты – лица, принявшие участие в анкетировании;
- интервьюер – лицо, осуществляющее сбор информации посредством опроса респондентов, а также посредством анализа официального сайта образовательной организации;
- генеральная совокупность – участники образовательного процесса (обучающиеся, их родители (законные представители))<sup>1</sup>;
- выборочная совокупность (выборка) – часть отобранных объектов из генеральной совокупности, подлежащих опросу;
- репрезентативность – соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности в целом.

Настоящая модель предназначена для сбора и анализа данных по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в области высшего образования. Объектом исследования, реализуемого с применением настоящей модели, являются российские образовательные организации высшего образования федеральной подведомственности (без включения филиальной сети). Предмет исследования – качество образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273 «Об образовании в Российской Федерации» (пункт 4 статьи 95.2), и подлежащими внешней независимой оценке. Таким образом, задачами исследования является сбор и анализа данных по следующим показателям из числа утвержденных приказом Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547:

№п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
I.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	

<sup>1</sup> В рамках настоящей модели под участниками образовательного процесса, если не указано иное, будут также пониматься сотрудники образовательных организаций.

1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Баллы (от 0 до 10)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Баллы (от 0 до 10)
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Баллы (от 0 до 10)
III.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников	
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
IV.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций	
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)

## 2. Методика сбора данных

Сбор данных по показателям НОКО осуществляется организацией-оператором методом анкетирования:

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки отдельных анкет, заполненных организацией-оператором по результатам анализа официальных

сайтов образовательных организаций высшего образования (показатели 1.1-1.4)<sup>2</sup>;

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (показатели 1.1-1.4, 3.1-3.2, 4.1-4.3).

Сбор информации посредством анкет, заполняемых организацией-оператором, осуществляется с привлечением специалистов организации-оператора, таким образом не предусматривая прямого участия образовательных организаций в анкетировании и не увеличивая на них административную нагрузку. Источниками первичных данных служат официальные сайты образовательных организаций в сети «Интернет». Организация-оператор обеспечивает сбор информации, представленной на официальных сайтах образовательных организаций, и обобщение данной информации в виде анкет, разработанных на основе вопросов, представленных в составе приложения 3 к методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность. Ниже представлена структура анкеты, заполняемой специалистами организации-оператора.

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

*Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):*

- Наличие сведений о деятельности организации;
- Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления;
- Наличие документов об организации;
- Наличие сведений о реализуемых образовательных программах;
- Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации;
- Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации;
- Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.

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

*Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):*

- Наличие сведений о руководителе организации;
- Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее

---

<sup>2</sup> В соответствии с подпунктом 2 пункта 7 статьи 95.2 Закона № 273 организация-оператор осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности организаций.

- контактные данные);
- Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации;
- Наличие контактных данных заместителей руководителя организации;
- Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации;
- Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации;
- Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации;
- Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации;
- Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах;
- Наименование направления подготовки и (или) специальности.

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

*Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):*

- Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией; в том числе:
- по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия);
- по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов);
- с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса);
- 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).

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

*Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):*

- Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения;
- Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения,

вопросы, иное и т.д.);

- Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан);
- Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами).

Конечным результатом сбора данных по представленной структуре анкеты является произведение специалистами организации-оператора анализа представленности отдельных сведений и данных, выраженной в баллах от 0 до 10 по каждому показателю, в соответствии с рекомендациями по производству балльной оценки, представленными в составе приложения 1 к методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (см. таблицу 1).

Таблица 1. Процедура анализа (критерии присвоения конкретного значения показателя) по показателям из разделов анкеты, заполняемой специалистами организации-оператора

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл за позицию
1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.		
1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»:		
1.	Наличие сведений о деятельности организации	1
2.	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления	1
3.	Наличие документов об организации	1
4.	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	2
5.	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации	1
6.	Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации	2
7.	Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг	2
<b>Итоговый максимальный балл</b>		<b>10</b>
1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации		
1.	Наличие сведений о руководителе организации	1



<b>1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации</b>		
2.	Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее – контактные данные)	1
3.	Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации	1
4.	Наличие контактных данных заместителей руководителя организации	1
5.	Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации	1
6.	Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации	1
7.	Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации	1
8.	Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации	1
9.	Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах	1
10.	Наименование направления подготовки и (или) специальности	1
<b>Итоговый максимальный балл</b>		<b>10</b>
<b>1.3. Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации:</b>		
1.	Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией	2
в том числе:		
2.	по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия)	2
3.	по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов)	2
4.	с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса)	2
5.	наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации)	2
<b>Итоговый максимальный балл</b>		<b>10</b>
<b>1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)</b>		
1.	Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения	2
2.	Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.)	2
3.	Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)	3

4.	Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)	3
<b>Итоговый максимальный балл</b>		<b>10</b>

Сбор информации посредством анкет, заполняемых респондентами, осуществляется через размещение интерактивных анкет на официальном сайте организации-оператора в сети «Интернет». Структура анкет должна предусматривать возможность соотнесения ответа респондента с конкретной образовательной организацией, в отношении которой осуществляется независимая оценка, для чего интерактивная анкета должна предусматривать возможность выбора респондентом конкретной образовательной организации из закрытого перечня, сгруппированного по географическому признаку с привязкой к конкретным субъектам Российской Федерации, в которых расположены образовательные организации высшего образования, а также возможность выбора респондентом собственной позиции по отношению к образовательной организации, как участника образовательного процесса.

В общем виде структура анкет формулируется в соответствии с приложением 4 к методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, то есть включает в себя следующий состав вопросов и вариантов ответов:

*1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.*

*1.1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.*

*Выберите один из вариантов ответа:*

- неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);*
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна);*
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна);*
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна);*
- отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна);*

*1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации.*

*Выберите один из вариантов ответа:*

- неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);*
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью);*

○ *удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками);*

○ *в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков);*

○ *отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, размещена актуальная информация);*

*1.3. 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.*

*Выберите один из вариантов ответа:*

○ *неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);*

○ *плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);*

○ *удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);*

○ *в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);*

○ *отлично, полностью удовлетворен(а) (Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации).*

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

*Выберите один из вариантов ответа:*

○ *неудовлетворительно, не устраивает (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан);*

○ *плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте);*

○ *удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по*

телефону);

○ в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте);

○ отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени).

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.<sup>3</sup>

2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Выберите один из вариантов ответа:

○ неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты);

○ плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения);

○ удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения);

○ в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету);

○ отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету);

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

Оцените условия для охраны и укрепления здоровья:

Выберите один из вариантов ответа:

○ неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - отсутствует спортивный зал и спортивные площадки);

○ удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал);

---

<sup>3</sup> Поскольку настоящая модель не предусматривает проведения сбора организацией-оператором данных с официальных сайтов образовательных организаций в части показателей, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, раздел 2 анкеты приведен в структуре настоящей модели в справочных целях.

- *в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.);*
- *отлично, полностью удовлетворен(а);*
- *организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности;*

*Условия по организации питания обучающихся:*

*Выберите один из вариантов ответа:*

- *неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет));*
- *отлично, полностью удовлетворен(а) (в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания)*

*2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.*

*Выберите один из вариантов ответа:*

- *неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися);*
- *плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет);*
- *удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ);*
- *в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ);*

- *отлично, полностью удовлетворен(а) (отлично, полностью удовлетворен(а)).*

*2.4. Наличие дополнительных образовательных программ.*

*Выберите один из вариантов ответа:*

- *неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются);*
- *плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа);*
- *удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программа);*

○ *в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (реализуются 3 дополнительные образовательные программы);*

○ *отлично, полностью удовлетворен(а) (реализуются более 3 дополнительных образовательных программ).*

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

*Выберите один из вариантов ответа:*

○ *неудовлетворительно, не устраивает (условия для развития творческих способностей не предоставлены);*

○ *плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях);*

○ *удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры));*

○ *в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне);*

○ *отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).*

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

*Выберите один из вариантов ответа:*

○ *неудовлетворительно, не устраивает (Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи);*

○ *плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно);*

○ *удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));*

○ *в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));*

○ *отлично, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)).*

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

*Выберите один из вариантов ответа:*

○ *неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);*  
○ *плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места – некомфортны);*

○ *удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги);*

○ *в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда);*

○ *отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям).*

3. *Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.*

3.1. *Доброжелательность и вежливость работников.*

*Выберите один из вариантов ответа:*

- *неудовлетворительно, не устраивает;*
- *удовлетворительно;*
- *в целом хорошо, но есть недостатки;*
- *полностью устраивает.*

3.2. *Компетентность работников.*

*Выберите один из вариантов ответа:*

- *неудовлетворительно, не устраивает;*
- *удовлетворительно;*
- *в целом хорошо, но есть недостатки;*
- *полностью устраивает.*

4. *Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.*

4.1. *Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.*

*Выберите один из вариантов ответа:*

- *неудовлетворительно, не устраивает;*

- *удовлетворительно;*
- *в целом хорошо, но есть недостатки*
- *полностью устраивает*

#### *4.2. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.*

*Выберите один из вариантов ответа:*

- *неудовлетворительно, не устраивает;*
- *удовлетворительно;*
- *в целом хорошо, но есть недостатки;*
- *полностью устраивает.*

#### *4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.*

*Выберите один из вариантов ответа:*

- *неудовлетворительно, не устраивает;*
- *удовлетворительно;*
- *в целом хорошо, но есть недостатки;*
- *полностью устраивает.*

В интересах повышения удобства конечного пользователя (респондента), допускается изменение в анкете формулировок отдельных вопросов и вариантов ответов респондентов.

Пример реализации адаптированной анкеты представлен ниже.

*1. Как бы вы оценили основную информацию, представленную на официальном сайте вуза: о факультетах, кафедрах, образовательных программах, материально-технической базе, о порядке приема, обучения и отчисления – с точки зрения полноты и актуальности?*

*Варианты ответа (выпадающий список):*

- *Такой информации нет на сайте нашего вуза;*
- *Информация есть на сайте, но не по всем перечисленным вопросам;*
- *По всем этим вопросам можно получить ответы на сайте, но ее трудно найти на сайте и она часто неактуальна;*
- *По всем этим вопросам можно без затруднений получить ответы на сайте, но информация иногда бывает устаревшей;*
- *Сайт вуза отлично отвечает на перечисленные вопросы, информация легко ищется и всегда актуальна.*

*2. На сайте вуза должна быть представлена информация о его руководителях (в том числе телефон и электронная почта ректора и проректоров) и сотрудниках (перечни преподавателей с указанием должности, контактов, ученой степени и звания, а также предметах, которые преподает каждый из них). Как бы вы оценили ее полноту и актуальность?*



*Варианты ответа (выпадающий список):*

- *Такой информации нет на сайте нашего вуза;*
- *Информация есть на сайте, но не по всем перечисленным вопросам;*
- *По всем этим вопросам можно получить ответы на сайте, но ее трудно найти на сайте и она часто неактуальна;*
- *По всем этим вопросам можно без затруднений получить ответы на сайте, но информация иногда бывает устаревшей;*
- *Сайт вуза отлично отвечает на перечисленные вопросы, информация легко ищется и всегда актуальна.*

*3. Предположим, у вас возник вопрос, который вы бы хотели адресовать в вуз. Насколько легко и удобно это сделать?*

*Варианты ответа (выпадающий список):*

- *Совсем не легко и не удобно – приходится долго искать контакты нужного подразделения или сотрудника для решения вопросов;*
- *По общему телефонному номеру или горячей линии можно получить консультацию, но не более того;*
- *Можно позвонить на общий номер или написать на общий электронный ящик, и при этом рассчитывать на ответ по существу;*
- *Кроме звонка по телефону и электронного письма, можно написать обращение в гостевую книгу (или похожий сервис) на сайте, которое также будет рассмотрено;*
- *Телефон, электронная почта, гостевая книга – вуз использует все возможные каналы коммуникации, и проводит онлайн-опросы на своем сайте для приема отзывов и предложений.*

*4. Вы подали в вуз свое обращение (вопрос, заявление, претензию или что-то еще). Насколько доступна для вас информация о статусе его рассмотрения?*

*Варианты ответа (выпадающий список):*

- *Нет никакого способа узнать статус своего обращения в вуз;*
- *На сайте есть статистика рассмотрения вопросов и обращений граждан, но не более того плохо;*
- *Можно узнать ход рассмотрения своего обращения в вуз по телефону;*
- *Можно узнать ход рассмотрения своего обращения в вуз по телефону и электронной почте;*
- *Можно следить за рассмотрением своего обращения в режиме реального времени – например, через личный кабинет на сайте вуза.*

*5. Как бы вы оценили доброжелательность и вежливость работников вуза?*

*Варианты ответа (выпадающий список):*

- Неудовлетворительно, не устраивает;
- Удовлетворительно;
- В целом хорошо, но есть недостатки;
- Полностью устраивает.

6. Как бы вы оценили компетентность работников вуза?

*Варианты ответа (выпадающий список):*

- Неудовлетворительно, не устраивает;
- Удовлетворительно;
- В целом хорошо, но есть недостатки;
- Полностью устраивает.

7. Как бы вы оценили материально-техническое обеспечение учебного процесса в вузе?

*Варианты ответа (выпадающий список):*

- Неудовлетворительно, не устраивает;
- Удовлетворительно;
- В целом хорошо, но есть недостатки;
- Полностью устраивает.

8. Как бы вы оценили качество образовательных услуг, предоставляемых вузом?

*Варианты ответа (выпадающий список):*

- Неудовлетворительно, не устраивает;
- Удовлетворительно;
- В целом хорошо, но есть недостатки;
- Полностью устраивает.

9. Стали бы вы рекомендовать обучение в вузе своим родственникам и знакомым?

*Выберите один из вариантов ответа:*

- Точно нет;
- Возможно;
- Да, но указал бы на известные мне недостатки;
- Безусловно да.

Конечным результатом сбора данных по представленной структуре анкеты является произведение специалистами организации-оператора перевода качественной оценки респондентов в балльную систему в соответствии с рекомендациями по произведению балльной оценки, представленными в составе приложения 2 к методическим рекомендациям

по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (см. таблицу 2).

Таблица 2. Процедура анализа (критерии присвоения конкретного значения показателя) по показателям из разделам анкеты, заполняемой респондентами

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание
<b>Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте</b>			
<b>1</b>	<b>Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности</b>		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	информация отсутствует
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна
<b>2</b>	<b>Наличие сведений о педагогических работниках организации</b>		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	информация отсутствует
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	информация представлена не полностью
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	информация представлена полностью, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	информация размещена полностью, размещена актуальная информация
<b>3</b>	<b>Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации</b>		

	неудовлетворительно, не устраивает	0	взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации
<b>4</b>	<b>Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)</b>		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени
<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников</b>			
<b>5</b>	<b>Доброжелательность и вежливость работников</b>		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными

			недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
<b>6</b>	<b>Компетентность работников</b>		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
<b>Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации</b>			
<b>7</b>	<b>Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации</b>		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
<b>8</b>	<b>Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг</b>		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)
<b>9</b>	<b>Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым</b>		
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками

	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)

### 3. Методика произведения расчетов значений показателей и анализа данных

Произведение расчетов производится в соответствии с указаниями, приведенными в составе методических рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, однако предусматривает включение в массив первичных данных для произведения расчетов только данных по показателям, подлежащих внешней независимой оценке. Таким образом, независимая оценка качества образования проводится по 9 показателям из 16, представленных в перечне, утвержденном приказом Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547; 4 из 1-й группы показателей оцениваются в баллах по шкале от 0 до 10, 5 показателей из 3-й и 4-й групп – как доля (проценты) удовлетворенных качеством образовательной деятельности, соответственно, в пределах значений от 0 до 100.

По значениям исходных показателей производится расчет интегрального и среднего (нормированного) интегрального показателей, определяющих оценку организации в целом. Расчет обоих показателей производится по данным анкет, одна из которых заполняется работником организации – оператора на основании данных, размещенных на официальном сайте обследуемой образовательной организации либо другой опубликованной официальной информации, вторая собирается организацией-оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого любым способом (очное либо заочное анкетирование, размещение анкеты в открытом доступе в сети интернет).

Интегральный показатель рассчитывается по баллам, значение каждого из которых соответствует определенному варианту ответа в анкете. Соответствие «значение балла – вариант ответа» по всем 9 показателям приведены в таблице 1 и таблице 2 выше. По значению интегрального показателя определяется рейтинг организации внутри региона, по среднему значению интегрального показателя – оценка рейтинга региона среди всех субъектов Российской Федерации.

Анализ результатов анкетирования рекомендуется проводить в два этапа. На первом этапе выполняется расчет показателей (промежуточных и итоговых баллов), позволяющих ранжировать образовательные организации. На втором этапе проводится анализ полученных значений показателей, результаты которого создают условия для изучения подходов к обеспечению высокого качества образования на уровне отдельных образовательных

организаций и субъектов Российской Федерации, выделения и описания лучших практик и формирования.

Информация о результатах независимой оценки качества образования размещается органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими государственное управление в сфере образования, и органами местного самоуправления на своих официальных сайтах, а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru).

### 3.1. Расчет интегрального значения показателя

Значение интегрального показателя для каждой организации рассчитывается как сумма значений исходных показателей. В анкете, заполняемой работником организации – оператора, оценивается 4 показателя из 1-й группы, по данным анкет, размещенных в открытом доступе в сети «Интернет», оцениваются 9 показателей (по 1-й, 3-й и 4-й группам).

Значение интегрального показателя по данным двух видов анкет рассчитывается по следующему алгоритму. Значения 4 первых показателей для каждой организации оцениваются в баллах в обоих видах анкет. Значение каждого из 4 показателей сначала усредняется по всем анкетам, размещенных в открытом доступе, по формуле

$$X_m^{HO-4} = \sum_{i=1}^{N_j} x_{m,i} / N_j, (1)$$

где

$x_{m,i}$  – значение  $m$ -го показателя по данным  $i$ -той анкеты, в баллах;

$N_j$  – количество анкет,

а затем рассчитывается их среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (1) и значением, выставленным в анкете для организации – оператора, по формуле:

$$X_m^{CP-4} = (X_m^{HO-4} + X_m^{OO-4}) / 2, (2)$$

где

$X_m^{HO-4}$  – среднее значение  $m$ -го показателя качества образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательного процесса), рассчитанное по формуле (1), в баллах;

$X_m^{OO-4}$  – значение  $m$ -го показателя качества образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации - оператора, в баллах.

Средние значения для 5-ти показателей 3-й и 4-й групп рассчитываются только по данным анкет, размещенным в открытом доступе. В процессе обработки анкет производится

подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносится со значением балла равным или большим 5, значение которого определяет границу между респондентами, которые удовлетворены качеством образовательной деятельности и не удовлетворены. Расчет доли удовлетворенных качеством образовательной деятельности осуществляется по формуле:

$$D_m = N_{m,5}/N_j, \quad (3)$$

где

$N_{m,5}$  – количество анкет, в которых значение  $m$  – того показателя равно или больше 5 баллов;

$N_j$  – общее количество заполненных и обработанных анкет.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

$$X_m^{\text{cp-5}} = D_m * 10. \quad (4)$$

После этого производится расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для  $k$  - той организации по формуле:

$$Y_k^{\text{инт}} = \sum_{m=1}^4 X_m^{\text{cp-4}} + \sum_{m=5}^9 X_m^{\text{cp-5}}, \quad (5)$$

где

$X_m^{\text{cp-4}}$  и  $X_m^{\text{cp-5}}$  – значения  $m$ -го показателя, рассчитанные по формулам (2) и (4).

### 3.2. Расчет среднего значения интегрального показателя

По данному показателю производится оценка рейтинга региона. Значение показателя дает усредненную (по всем обследованным образовательным организациям, находящимся на его территории) величину качества предоставляемых услуг.

Его расчет производится по формуле:

$$Y^{\text{cp инт}} = \sum_{k=1}^R Y_k^{\text{cp инт}} / R, \quad (6)$$

где

$R$  – число организаций, обследованных в регионе;

$Y_k^{\text{cp инт}}$  – среднее (нормированное по числу показателей) значение интегрального показателя  $k$ -й организации, рассчитываемое по формуле:

$$Y_k^{\text{cp инт}} = Y_k^{\text{инт}} / 9, \quad (7)$$

где

$Y_k^{\text{инт}}$  – значение интегрального показателя  $k$ -й организации, определенное по формуле (5).

Значение интегрального показателя оценки качества предоставляемых услуг  $Y_k^{\text{инт}}$  имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 90 баллов и используется для оценки и составления рейтинга организаций, а среднее (нормированное) значение интегрального показателя  $Y^{\text{cp инт}}$



имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 10 и используется при составлении рейтинга субъектов Российской Федерации.

#### **4. Рекомендации по практическому применению модели**

Разработанную модель сбора и анализа данных на основе показателей, утвержденных Приказом Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» рекомендуется использовать для формирования массива данных, аккумулирующего данные по показателям качества образовательной деятельности, в непрерывном режиме, что позволит обеспечить актуальность данных, собираемых посредством приведенных в составе модели анкет, и их сопоставимость.

В интересах реализации аналитических работ на основе собираемых с использованием настоящей модели данных, рекомендуется производить систематизацию данных по субъектам Российской Федерации и федеральным округам. При формировании массива данных должна быть обеспечена проверка полноты предоставляемых данных в соответствии с процедурой, инструментариями и форматами регламентных таблиц по показателям качества образовательной деятельности.

При проектировании системы хранения и обработки массива данных рекомендуется обеспечить подготовку данных по показателям качества образовательной деятельности для возможности публикации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях «Независимая система оценки качества оказания услуг организациями» (адрес сайта в сети Интернет: [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru)). Для подготовки данных требуется обеспечить коммуникацию с Министерством образования и науки Российской Федерации в интересах наличия макета базы данных для переноса данных по показателям качества образовательной деятельности. При формировании массива данных следует предусмотреть дальнейшую реализацию требования к проведению обобщенного анализа систематизированной информации по организациям, осуществляющих образовательную деятельность, по следующим срезам:

- групп показателей в соответствии с их группировкой в Приказе Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- отдельных показателей качества образовательной деятельности;
- географии организаций (федеральные округа, субъекты Российской Федерации).