

ПРИКАЗ

16 января 2024 г.

№ 22

Москва

**Об организации внутренней независимой
оценки качества условий осуществления
образовательной деятельности**

В целях организации внутренней независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности и на основании приказов Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31 июля 2020 г. № 860 и 3 сентября 2020 г. № 1156, приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114, а также в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802 и приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. № 831 п р и к а з ы в а ю:

1. Проректорам по направлениям деятельности, директорам филиалов Университета, начальнику управления информационных технологий Напреенко С.А. организовать работу по анализу вышеуказанных нормативных документов, подготовить отчеты согласно приложениям 1-3 и представить в срок до 15 марта 2024 года в формате *.doc и *.pdf на адрес электронной почты otdel_umu@rsuj.ru.

2. Заместителю ректора по качеству образовательной деятельности Шкабура Е.А. организовать подготовку сводного отчета по показателям оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в срок до 29 марта 2024 года.

3. Начальнику отдела филиалов Васильевой Т.В. довести приказ до сведения филиалов.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Ректор

В.В. Кулаков

Проект вносит:
Заместитель начальника УМУ



С.А. Кошелева

Исполнитель:
Начальник отдела лицензирования, аккредитации,
управления качеством образования и
внедрения инновационных методов обучения



Т.С. Дилбарян-Дарчинян

Согласовано:
Проректор по учебной работе



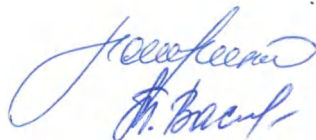
С.И. Пухнаревич

Заместитель ректора по качеству
образовательной деятельности,
начальник учебно-методического управления



Е.А. Шкабура

Начальник управления
информационных технологий



С.А. Напреенко

Начальник отдела филиалов

Т.В. Васильева

Список рассылки:

Все проректора

Заместитель ректора по качеству образовательной деятельности

Учебно-методическое управление

Отдел лицензирования, аккредитации, управления качеством образования и внедрения инновационных методов обучения

Отдел филиалов

Управление информационных технологий

Утверждены
приказом Министерства науки и
высшего образования
Российской Федерации
от 31 июля 2020 г. № 860

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**1. Показатели, характеризующие общий критерий
«Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих
образовательную деятельность»**

| № п/п | Показатели | Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю) |
|----------|---|---|
| 1.1. | <p>Соответствие информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования (далее - организация), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации <1>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт) | |
| 1.2. | <p>Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сведений о контактных телефонах, - сведений об адресах электронной почты, - сведений об электронных сервисах (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и иным); - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | |

| № п/п | Показатели | Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю) |
|----------|--|---|
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | |

<1> Часть 2 статьи 21 и статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2019, № 49, ст. 6962), Правила размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 29, ст. 3964; 2020, № 29, ст. 4683).

2. Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

| № п/п | Показатели | Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю) |
|----------|--|---|
| 2.1. | <p>Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки) | |
| 2.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | |

**3. Показатели, характеризующие общий критерий
«Доступность услуг для инвалидов»**

| № п/п | Показатели | Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю) |
|----------|--|---|
| 3.1. | <p>Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | |
| 3.2. | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | |

**4. Показатели, характеризующие общий критерий
«Доброжелательность, вежливость работников»**

| № п/п | Показатели | Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю) |
|----------|--|---|
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и прочие) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | |

**5. Показатели, характеризующие общий критерий
«Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»**

| № п/п | Показатели | Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю) |
|----------|---|---|
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | |

Утверждены
приказом Министерства
просвещения Российской
Федерации
от 13 марта 2019 г. № 114

**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**

**I. Показатели, характеризующие открытость и доступность
информации об организации, осуществляющей образовательную
деятельность (далее - организации)**

| № п/п | Показатели | Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю) |
|----------|--|---|
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: | |
| | - на информационных стендах в помещении организации; | |
| | - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт) <1> | |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: | |
| | - телефона; | |
| | - электронной почты; | |
| | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); | |
| | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | |

| № п/п | Показатели | Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю) |
|----------|--|---|
| 1.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | |

<1> Статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2015, № 27, ст. 3989), постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 29, ст. 3964; 2015, № 43, ст. 5979; 2017, № 21, ст. 3025; № 33, ст. 5202).

II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

| № п/п | Показатели | Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю) |
|----------|--|---|
| 2.1. | <p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации | |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | |

III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов

| № п/п | Показатели | Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю) |
|-------|---|--|
| 3.1. | <p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | |
| 3.2. | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | |
| 3.3. | <p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)</p> | |

**IV. Показатели, характеризующие доброжелательность,
вежливость работников организации**

| № п/п | Показатели | Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю) |
|------------------|---|---|
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | |

**V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями
осуществления образовательной деятельности организаций**

| № п/п | Показатели | Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю) |
|------------------|---|---|
| 5.1. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | |
| 5.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | |
| 5.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | |

Утверждены
приказом Министерства науки и
высшего образования
Российской Федерации
от 3 сентября 2020 г. № 1156

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ**

**1. Показатели, характеризующие общий критерий
«Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих
образовательную деятельность»**

| № п/п | Показатели | Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю) |
|----------|---|---|
| 1.1. | <p>Соответствие информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам (далее - организация), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации <1>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт) | |
| 1.2. | <p>Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сведений о контактных телефонах, - сведений об адресах электронной почты, - сведений об электронных сервисах (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или | |

| № п/п | Показатели | Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю) |
|----------|--|---|
| | гиперссылки на нее) | |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | |

<1> Часть 2 статьи 21 и статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2019, № 49, ст. 6962), Правила размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 29, ст. 3964; 2020, № 29, ст. 4683).

2. Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

| № п/п | Показатели | Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю) |
|----------|--|---|
| 2.1. | <p>Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки) | |
| 2.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | |

**3. Показатели, характеризующие общий критерий
«Доступность услуг для инвалидов»**

| № п/п | Показатели | Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю) |
|----------|--|---|
| 3.1. | <p>Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | |
| 3.2. | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | |

**4. Показатели, характеризующие общий критерий
«Доброжелательность, вежливость работников»**

| № п/п | Показатели | Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю) |
|----------|---|---|
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | - |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | - |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | - |

**5. Показатели, характеризующие общий критерий
«Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»**

| № п/п | Показатели | Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю) |
|----------|---|---|
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | - |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | - |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | - |