

Особенности проведения общественной экспертизы по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации»

Показатели и индикаторы по критерию оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»

№ п/п	Показатели	Индикаторы	Значение индикаторов, единицы измерения (от 0 до 10 баллов)
1.1	<p>Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет</p>	1) полнота представленной общей информации об образовательной организации на официальном сайте	<p>1) максимально – 3 балла:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие информации о местонахождении (адресе) образовательной организации – 1 балл (информация отсутствует – 0 баллов); - наличие всех основных документов, регламентирующих деятельность образовательной организации (устава образовательной организации (копии); лицензии (копии) с приложением; свидетельства о государственной аккредитации (копии) с приложениями) – 1 балл (при отсутствии хотя бы одного документа – 0 баллов); - наличие календарного учебного графика (режима работы, продолжительности учебного года, каникул, сроков проведения промежуточной аттестации, расписания занятий, кружков) – 1 балл (при отсутствии хотя бы одной единицы информации – 0 баллов)
		2) полнота представленной информации об условиях обучения в образовательной организации на официальном сайте	<p>2) максимально – 2 балла:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие информации о материально-технических условиях ОО, осуществляющей образовательную деятельность – 1 балл (информация отсутствует – 0 баллов); - наличие информации об организации питания в образовательной организации: наличие буфета / столовой, режима питания, для дошкольной образовательной организации: наличие пищеблока, меню – 1 балл (информация отсутствует – 0 баллов)
		3) полнота представленной информации об образовательных услугах образовательной организации на официальном сайте	<p>3) максимально – 3 балла:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие информации об условиях приема в ОО, имеется перечень документов, необходимых для поступления, описана процедура приема / перевода в ОО – 1 балл (информация отсутствует – 0 баллов); - наличие информации об образовательных программах образовательной организации – 1 балл (информация отсутствует – 0 баллов); - наличие информации о платных образовательных услугах (представлены порядок оказания платных услуг, стоимость, образцы договоров об оказании платных услуг) – 1 балл (при отсутствии хотя бы одного документа – 0 баллов, если в ОО не предусматривается оказание платных образовательных услуг, то 1 балл ставится при наличии информации о том, что данные услуги не предоставляются, в противном случае – 0 баллов)
		4) актуальность информации об	<p>4) максимально – 2 балла:</p>

		образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность, на официальных сайтах	<ul style="list-style-type: none"> - обновление информации на сайте осуществляется не реже 1 раза в две недели – 1 балл при наличии датирования всех размещенных документов и материалов (при отсутствии даты размещения информации – 0 баллов); - наличие информации об ОО на официальном сайте ГМУ в сети Интернет www.bus.gov.ru - 1 балл (при отсутствии информации об ОО на сайте www.bus.gov.ru – 0 баллов)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	1) наличие сведений об административном составе образовательной организации на официальном сайте	<p>1) максимально – 5 баллов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие полных данных о Ф.И.О. руководителя и заместителей руководителя – 1 балл (в случае наличия не полных данных о Ф.И.О. у руководителя или у заместителя руководителя – 0 баллов); - наличие информации об общем стаже работы руководителей образовательной организации – 1 балл (отсутствие информации об общем стаже работы руководителя и / или заместителей руководителя – 0 баллов); - наличие информации о педагогическом стаже руководителей образовательной организации – 1 балл (отсутствие информации о педагогическом стаже работы руководителя и заместителей руководителя ОО – 0 баллов); - наличие информации об образовании (квалификации) руководителей образовательной организации – 1 балл (отсутствие информации об образовании (квалификации) руководителя и / или заместителей руководителя ОО – 0 баллов) - наличие информации о повышении квалификации руководителей ОО – 1 балл (отсутствие информации о повышении квалификации руководителя и / или заместителей руководителя ОО – 0 баллов)
		2) наличие сведений о педагогическом составе образовательной организации на официальном сайте	<p>2) максимально – 5 баллов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие полных данных о Ф.И.О. педагогов – 1 балл (в случае наличия неполных данных о ФИО хотя бы одного педагога – 0 баллов); - наличие информации об общем стаже работы педагогов образовательной организации – 1 балл (отсутствие информации об общем стаже хотя бы одного педагога ОО – 0 баллов); - наличие информации о педагогическом стаже педагогов образовательной организации – 1 балл (отсутствие информации о педагогическом стаже работы хотя бы одного педагога ОО – 0 баллов); - наличие информации об образовании (квалификации) педагогов образовательной организации – 1 балл (отсутствие информации об образовании (квалификации) хотя бы одного педагога ОО – 0 баллов); - наличие информации о повышении квалификации педагогов образовательной организации – 1 балл (отсутствие информации о повышении квалификации хотя бы одного педагога ОО – 0 баллов; при отсутствии стажа работы у педагога должна быть представлена информация о планируемых сроках повышения квалификации, в этом случае – 1 балл)

1.3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, представленных на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	1) Соответствие номера телефона образовательной организации номеру, указанному на сайте образовательной организации	1) максимально – 3 балла: - соответствие номера телефона – 1 балл (номер не соответствует – 0 баллов); - время дозвона до 9 секунд (3 гудка) – 1 балл (время дозвона больше 9 секунд, 4 гудка и более – 0 баллов); - отсутствие переадресаций и необходимости набора другого номера образовательной организации – 1 балл (звонок переадресован, набор другого дополнительного номера – 0 баллов)
		2) Соответствие адресов электронной почты образовательной организации и руководителя образовательной организации адресам электронной почты, указанным на сайте образовательной организации	2) максимально – 3 балла: - наличие функционирующего электронного адреса образовательной организации и успешное отправление сообщения по нему – 1 балл (адрес не работает, отправление вернулось – 0 баллов); - наличие адреса электронной почты руководителя ОО на сайте – 1 балл (адрес руководителя отсутствует – 0 баллов); - успешное отправление сообщения по адресу электронной почты руководителю ОО – 1 балл (адрес не работает, отправление вернулось – 0 баллов).
		3) Наличие возможности внесения предложений потребителя, направленных на улучшение работы организации, с помощью электронных сервисов (форума, гостевой книги и т.д.) на сайте образовательной организации	3) максимально – 4 балла: - наличие форума на сайте образовательной организации – 1 балл (форум отсутствует или закрыт – 0 баллов); - размещение сообщения с предложением по улучшению работы организации на форуме, имеющегося на сайте образовательной организации – 1 балл (сообщение нельзя разместить на форуме или требуется дополнительная регистрация – 0 баллов); - наличие гостевой книги / другого электронного сервиса на сайте ОО – 1 балл (гостевая книга / другой электронный сервис отсутствует или закрыт – 0 баллов); - размещение сообщения с предложением по улучшению работы организации в гостевой книге/ другом электронном сервисе на сайте ОО – 1 балла (сообщение нельзя разместить в гостевой книге / другом электронном сервисе, требуется дополнительная регистрация – 0 баллов).
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в	1) Обеспечение доступности сведений о рассмотрении обращения	1) максимально – 5 баллов: - ответ точный, содержит информацию о дне, часах и условиях приема, изложен доступным и понятным языком, в адекватном темпе – 1 балл (отсутствие одной из

	организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	потребителя образовательных услуг по телефону	<p><i>составляющих точного ответа / отказ, невозможность дать своевременный ответ – 0 баллов);</i></p> <p>- в ответе соблюдены нормы делового этикета (имеется приветствие, представление ОО, сведения о принявшем звонок, прощание) – 1 балл (отсутствие одной из составляющих норм делового этикета – 0 баллов);</p> <p>- доброжелательность в общении по телефону (тон разговора, желание оказать помощь) – 1 балл (раздражительный, грубый тон разговора, безразличная позиция, наличие длительных пауз – 0 баллов);</p> <p>- вежливость и точность ответов на уточняющие вопросы потребителя – 1 балл (наличие раздражения, расплывчатость информации, нежелание оказать дополнительную помощь / отказ в ответе на дополнительные вопросы – 0 баллов);</p> <p>- приватность в процессе общения по телефону (отсутствие вмешательства посторонних лиц, дополнительных обращений к третьим лицам) – 1 балл (вмешательство посторонних лиц, помощь третьих лиц в сообщении ответа – 0 баллов).</p>
	2) Обеспечение доступности сведений о рассмотрении обращения потребителя образовательных услуг по электронной почте	<p>2) максимально – 3 балла:</p> <p>- получение сообщения с точным указанием запрошенной информации не позднее 24 часов с момента отправки сообщения по электронной почте – 1 балл (с учетом вопроса обращения отсутствует точность в представленной информации, ответ получен позже установленного срока или ответ не получен вообще – 0 баллов);</p> <p>- в сообщении соблюдены нормы делового этикета (приветствие, прощание, завершающая фраза «С уважением и т.д.», обозначена тема письма, отсутствуют перенаправление сообщения, грамматические, орфографические, пунктуационные ошибки) – 1 балл (отсутствие одной из составляющих норм делового этикета – 0 баллов);</p> <p>- тон сообщения нейтральный официальный, отсутствуют сарказм, ирония, терминология, понятен смысл - 1 балл (отсутствие одной из составляющих приемлемого тона сообщения – 0 баллов)</p>	
	3) Обеспечение доступности сведений о рассмотрении обращения потребителя образовательных услуг с помощью форума, гостевой книги или другого электронного сервиса	<p>3) максимально – 2 балла:</p> <p>- в ответе образовательной организации, размещенном на форуме не позднее 24 часов с момента поступления предложения потребителя по улучшению работы организации, содержится краткое описание конкретных действий относительно реализации предложения потребителя – 1 балл (ответ размещен позднее 24 часов с момента поступления предложения потребителя/ не содержит краткого описания конкретных действий/ имеет общий характер, является «отпиской» / включает объемную и непонятную потребителю информацию/ не соблюдены нормы делового этикета – 0 баллов);</p> <p>- в ответе образовательной организации, размещенном в гостевой книге / другом электронном сервисе образовательной организации не позднее 24 часов с момента поступления предложения потребителя по улучшению работы организации, содержится</p>	

			<p>краткое описание конкретных действий относительно реализации предложения потребителя – 1 балл (<i>ответ размещен позднее 24 часов с момента поступления предложения потребителя</i> <i>/ не содержит краткого описания конкретных действий / имеет общий характер, является «отпиской» / включает объемную и непонятную потребителю информацию / не соблюдены нормы делового этикета – 0 баллов</i>)</p>
--	--	--	--