

Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования

Приказ · № 860 · от 31.07.2020 · Министерство науки и высшего образования · Действует без изменений

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

МОСКВА

31 июля 2020 г. № 860

Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования

Зарегистрирован Минюстом России 7 сентября 2020 г.

Регистрационный № 59677

В соответствии с частью 5 статьи 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2019, № 30, ст. 4134), подпунктом 4.2.71 пункта 4.2 Положения о Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2018 г. № 682 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, № 26, ст. 3851; 2020, № 13, ст. 1944), а также с учетом Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 11 октября 2018 г., регистрационный № 52409), приказываю:

1. Утвердить прилагаемые показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования.
2. Настоящий приказ вступает в силу с 1 января 2021 г.

Министр В.Н.Фальков

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

1.1.Соответствие информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования (далее - организация), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации 1 :

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт)

1.2.Наличие на сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании:

- 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 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

2.1.

Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:

- 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

3.1.Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

- 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.Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:

- 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/пПоказатели

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/пПоказатели

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)