



**Положение  
о внутренней системе оценки  
качества образования  
в ОГБУ «Многопрофильный центр реабилитации»**

**1. Общие положения**

1.1. Положение о внутренней системе оценки качества образования в ОГБУ «Многопрофильный центр реабилитации» (далее - Положение), разработано на основании п. 13 ч. 3 ст.28 Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией», Приказа Министерства науки и высшего образования РФ от 3 сентября 2020 года N 1156 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам» и устанавливает единые требования при реализации внутренней системы оценки качества дополнительного образования на уровне ОГБУ «Многопрофильный центр реабилитации» (далее - Учреждение).

1.2. Положение распространяется на деятельность всех педагогических работников Учреждения, осуществляющих профессиональную деятельность в соответствии с договором.

1.3. В настоящем положении используются следующие термины:

**Качество образования** - интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов, условий образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

**Дополнительное образование** — это вид образования, направленный на всестороннее удовлетворение образовательных потребностей человека в интеллектуальном, духовно-нравственном, физическом и профессиональном совершенствовании.

**Оценка качества дополнительного образования получателей услуг** — процесс, в результате которого определяется степень соответствия измеряемых образовательных результатов, условий их обеспечения, зафиксированные в нормативных документах системе требований к качеству образования.

**Внутренняя система оценки качества дополнительного образования получателей услуг** - целостная система диагностических и оценочных процедур, реализуемых различными субъектами государственно-общественного управления учреждением, которым делегированы отдельные полномочия по оценке качества

образования, а также совокупность организационных структур и нормативных правовых материалов, обеспечивающих управление качеством образования.

Экспертиза всестороннее изучение состояния образовательных процессов,, условий и результатов образовательной деятельности.

1.4. Положение, а также дополнения и изменения к ней утверждаются приказом директора Учреждения.

## **2. Основные цели, задачи и принципы функционирования внутренней системы оценки качества образования**

2.1 Основные функции внутренней системы оценки качества образования:

- удовлетворение потребности в получении качественного дополнительного образования со стороны всех субъектов дополнительного образования;
- информационное обеспечение управленческих решений по проблемам повышения качества дополнительного образования получателей услуг;
- обеспечение внешних пользователей информацией о развитии образования в образовательном учреждении, разработка соответствующей системы информирования внешних пользователей.

2.2. Целью внутренней системы оценки качества образования является получение объективной информации о состоянии качества дополнительного образования, тенденциях его изменения и причинах, влияющих на его уровень.

2.3. Основными задачами внутренней системы оценки качества образования являются:

- формирование единого понимания критериев дополнительного образования и подходов к его измерению;
- информационное, аналитическое и экспертное обеспечение мониторинга системы дополнительного образования в учреждении;
- разработка единой информационно-технологической базы системы оценки качества дополнительного образования;
- определение форматов собираемой информации и разработка технологии ее использования в качестве информационной основы принятия управленческих решений;
- выявление факторов, влияющих на повышение качества дополнительного образования

2.4. В основу внутренней системы оценки качества дополнительного образования положены принципы:

- реалистичности требований, норм и показателей качества дополнительного образования получателей услуг, их социальной и личностной значимости;
- открытости, прозрачности процедур оценки качества дополнительного образования получателей услуг;
- инструментальности и технологичности используемых показателей с учетом потребностей разных потребителей образовательных услуг, минимизации их количества;
- доступности информации о состоянии и качестве образования для потребителей;
- повышения потенциала внутренней оценки, самооценки, самоанализа каждого педагога.

### **3. Составляющие внутренней системы оценки качества дополнительного образования**

3.1. Оценка качества дополнительного образования осуществляется посредством системы внутреннего контроля.

3.2. Организационная структура внутренней системы оценки качества образования, занимающаяся внутренней оценкой, экспертизой качества дополнительного образования и интерпретацией полученных результатов включает администрацию Учреждения, заведующих отделений ОГБУ «Многопрофильный центр реабилитации».

3.3. Администрация Учреждения (Директор) формируют концептуальные подходы к оценке качества дополнительного образования, обеспечивают реализацию процедур контроля и оценки качества образования, координируют работу различных структур, деятельность которых связана с вопросами оценки качества образования, определяют состояние и тенденции развития Учреждения, принимают управленческие решения по совершенствованию качества дополнительного образования получателей услуг.

### **4. Организация и технология внутренней оценки качества дополнительного образования получателей услуг.**

4.1. При оценке качества дополнительного образования необходимо выделить две составляющие: инвариантную и вариативную. Содержание, технологии диагностики и информация о качестве образования в ее инвариантной части определяется учредителем и вышестоящими органами управления образованием. Вариативная составляющая оценки качества дополнительного образования определяется приоритетами развития образования на уровне Учреждения, специальными потребностями субъектов внутренней системы оценки качества образования и особенностями используемых оценочных процедур.

4.2. Внутренняя система оценки качества образования включает систему сбора и первичной обработки данных, систему анализа и оценки качества дополнительного образования получателей услуг, систему обеспечения статистической и аналитической информацией всех субъектов дополнительного образования.

4.3. Реализация внутренней системы оценки качества образования осуществляется посредством существующих процедур контроля и экспертной оценки качества дополнительного образования:

- мониторингом образовательных достижений получателей услуг;
- системой внутриучрежденческого контроля;

4.4. Критериями оценки качества дополнительного образования в Учреждении являются:

- открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность (таблица 1);
- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (таблица 2);
- доступность услуг для инвалидов (таблица 3);
- доброжелательность, вежливость работников (таблица 4);
- удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций (таблица 5).

4.5. Оценка качества дополнительного образования получателей услуг осуществляется на основе существующей системы показателей и индикаторов, характеризующих основные аспекты качества дополнительного образования получателей услуг.

N п/п	Показатели
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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- на информационных стендах в помещении организации,</li><li>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт)</li></ul>
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"><li>- сведений о контактных телефонах,</li><li>- сведений об адресах электронной почты,</li><li>- сведений об электронных сервисах (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и иным);</li><li>- раздела "Часто задаваемые вопросы";</li><li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li></ul>
1.3.	<p>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)</p>

N п/п	Показатели
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li><li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li><li>- наличие и доступность питьевой воды;</li><li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li><li>- санитарное состояние помещений организации;</li><li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)</li></ul>
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

N п/п	Показатели
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)

N п/п	Показатели
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)