Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

Зарегистрировано в Минюсте России 28 июня 2019 г. N 55077

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

от 15 апреля 2019 г. N 31н

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ,

ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ

В соответствии с [частью 5 статьи 95.2](consultantplus://offline/ref=A1854FEFFF6D921426E4AA74637DB3BDE69342A55BF6BA2FC4FA610F9746C19F4EF26589695C0B7FDC3482E848E93F2EDC43F7A002uDhDM) Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), [подпунктом 4.2.72 пункта 4.2](consultantplus://offline/ref=A1854FEFFF6D921426E4AA74637DB3BDE69241AC54F1BA2FC4FA610F9746C19F4EF265896A5C00228E7B83B40EBB2C2CD343F5A81DD683FDuAhDM) Положения о Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2018 г. N 682 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, N 26, ст. 3851), а также с учетом Единого [порядка](consultantplus://offline/ref=A1854FEFFF6D921426E4AA74637DB3BDE6904AAD5EF5BA2FC4FA610F9746C19F4EF265896A5C002A897B83B40EBB2C2CD343F5A81DD683FDuAhDM) 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. N 344н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 11 октября 2018 г., регистрационный N 52409), приказываю:

утвердить по согласованию с Министерством просвещения Российской Федерации прилагаемые [показатели](#P34), характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам.

Министр

М.М.КОТЮКОВ

Приложение

Утверждены

приказом Министерства науки

и высшего образования

Российской Федерации

от 15 апреля 2019 г. N 31н

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"

|  |  |
| --- | --- |
| N п/п | Показатели |
| 1.1. | 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>](#P61):  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт) |
| 1.2. | Наличие на сайте организации 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](consultantplus://offline/ref=A1854FEFFF6D921426E4AA74637DB3BDE69342A55BF6BA2FC4FA610F9746C19F4EF265896A5C032B887B83B40EBB2C2CD343F5A81DD683FDuAhDM) и [статья 29](consultantplus://offline/ref=A1854FEFFF6D921426E4AA74637DB3BDE69342A55BF6BA2FC4FA610F9746C19F4EF265896A5C042A8C7B83B40EBB2C2CD343F5A81DD683FDuAhDM) Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2015, N 27, ст. 3989), [Правила](consultantplus://offline/ref=A1854FEFFF6D921426E4AA74637DB3BDE69242AC58F5BA2FC4FA610F9746C19F4EF265896A5C002A8D7B83B40EBB2C2CD343F5A81DD683FDuAhDM) 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. N 582 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 29, ст. 3964; 2015, N 43, ст. 5979; 2017, N 21, ст. 3025, N 33, ст. 5202; 2018, N 50, ст. 7755; 2019, N 13, ст. 1406).

2. Показатели, характеризующие общий критерий

"Комфортность условий, в которых осуществляется

образовательная деятельность"

|  |  |
| --- | --- |
| N 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"

|  |  |
| --- | --- |
| N 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"

|  |  |
| --- | --- |
| 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 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"

|  |  |
| --- | --- |
| 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) |