

**Приказ Министерства науки и высшего образования РФ от 3 сентября 2020 г. N 1156  
"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** Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2019, N 30, ст. 4134), **пунктом 1** и **подпунктом 4.2.72 пункта 4.2** 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; 2020, N 16, ст. 2612), 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. N 344н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 11 октября 2018 г., регистрационный N 52409), приказываю:

1. Утвердить по согласованию с Министерством просвещения Российской Федерации прилагаемые **показатели**, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам.

2. Настоящий приказ вступает в силу с 1 января 2021 г. и действует до 1 января 2027 г.

Министр

В.Н. Фальков

Зарегистрировано в Минюсте РФ 19 октября 2020 г.  
Регистрационный N 60459

**Приложение  
Утверждены  
приказом Министерства  
науки и высшего образования  
Российской Федерации  
от 3 сентября 2020 г. N 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"**

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 <sup>1</sup> : - 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: <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 иных);</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.	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)

## **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: <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)

## **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: <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.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: <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</li> </ul>

	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 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"

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)

<sup>1</sup> [Часть 2 статьи 21](#) и [статья 29](#) Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2019, N 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. N 582 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 29, ст. 3964; 2020, N 29, ст. 4683).