

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПРИКАЗ
от 15 апреля 2019 г. N 30н**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

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; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), 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. N 682](#) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, N 26, ст. 3851), 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:
утвердить прилагаемые показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования.

Министр
М.М.КОТЮКОВ

Приложение

Утверждены
приказом Министерства науки
и высшего образования
Российской Федерации
от 15 апреля 2019 г. N 30н

**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"**

N

п/п Показатели

Соответствие информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования (далее - организация), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее 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-

1.1. телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт)

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

1.2. или гиперссылки на нее)

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (в % от общего

1.3. числа опрошенных получателей услуг)

<1> 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; 2015, N 27, ст. 3989), 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; 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

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

2.1. общественном транспорте, наличие парковки)

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления

2.2. услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

3. Показатели, характеризующие общий критерий "Доступность услуг для инвалидов"

N

п/п Показатели

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

3.1. организации

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

3.2. дистанционном режиме или на дому

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

3.3. (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

4. Показатели, характеризующие общий критерий "Доброжелательность, вежливость работников"

N

п/п Показатели

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

4.1. пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа

4.2. опрошенных получателей услуг)

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных

4.3. форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

5. Показатели, характеризующие общий критерий "Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций"

N

п/п Показатели

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

5.1. получателей услуг)

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями

5.2. Предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг

5.3. в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)