

[Приказ Министерства науки и высшего образования РФ 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"](#)

**Приказ Министерства науки и высшего образования РФ 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

Зарегистрировано в Минюсте РФ 28 июня 2019 г.  
Регистрационный N 55078

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
1.1.	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 <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: - 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)

<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; 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
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)